

**UNIVERSIDADE DO PORTO**

**FACULDADE DE PSICOLOGIA E CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO**

**CONHECER- COMPREENDER  
UMA ABORDAGEM ÀS RELAÇÕES PAIS-PROFISSIONAIS  
EM INTERVENÇÃO PRECOCE**

**DISSERTAÇÃO DE MESTRADO EM PSICOLOGIA  
NA ESPECIALIDADE DE INTERVENÇÃO PRECOCE**

**VERA REIS DA COSTA SANTOS  
2001**

UNIVERSIDADE DO PORTO

FACULDADE DE PSICOLOGIA E CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO

CONHECER- COMPREENDER

UMA ABORDAGEM ÀS RELAÇÕES PAIS- PROFISSIONAIS  
EM INTERVENÇÃO PRECOCE

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO EM PSICOLOGIA  
NA ESPECIALIDADE DE INTERVENÇÃO PRECOCE

ORIENTADORA: PROF<sup>a</sup> DR<sup>a</sup> LUIZA CORTESÃO  
CO-ORIENTADOR: PROF<sup>o</sup> DR. PEDRO LOPES DOS SANTOS

A memória de meu Pai  
que amava a Vida  
e acreditava no Homem

## AGRADECIMENTOS

Quando comecei a pensar nesta página, senti uma grande alegria. Dei-me conta de quanto havia recebido em conhecimentos, em disponibilidade, atenção, incentivo, carinho, amizade. Como poderei demonstrar o meu enorme reconhecimento?

À Dr<sup>a</sup> Luíza Cortesão, um obrigada infinito, por ter aceite orientar um mestrado em psicologia, recebendo-me sem restrições. Pelo apoio, por tudo o que me ensinou, e que me desculpe a socióloga, pelas aulas de pedagogia que ao longo de todo este tempo me foi dando.

Ao Dr. Pedro Lopes dos Santos por aceitar ser co-orientador de uma tese em psicologia orientada por uma socióloga.

À Terezinha Maia que, sem me conhecer, me abriu os braços fraternalmente e as portas de que necessitava.

Não sei se a Rosinha Madeira se lembra de me ter dito um dia que as nossas cegonhas deveriam ter-se encontrado no caminho. Não foi assim, a minha foi mais ligeirinha. No entanto, penso que as cegonhas deverão ter outras incumbências, porque as nossas encarregaram-se, de, ao longo das nossas vidas profissionais, em momentos importantes, pousar juntas. Lembra-se de termos ido as duas à famosa conferência do Dr. Veras? Bem hajam.

Às colegas e às mães um agradecimento muito especial. São o sumo do meu trabalho.

Às colegas por terem acedido a colaborar abertamente, disponibilizando o seu tempo, partilhando a sua experiência, os seus conhecimentos. Às mães pela maneira simples e franca com que me receberam e se deram a conhecer, igualmente todo o meu respeito.

À minha irmã Marisa, que com a sua generosidade, mais uma vez respondeu, presente, e foi de enorme ajuda nos meandros da informática, o meu obrigada.

Ao meu compadre Amândio, um bem haja pela ajuda disponível e amiga nas “letras”.

À minha Mãe que rezou para que eu não desanimasse, um beijo de agradecimento especial. Como vê, foi ouvida.

Ao meu filho Pedro, agradeço pelo, incentivo sereno e lúcido. Ao trabalharmos lado a lado, vivi, durante este tempo, pequenos momentos, simples, que fazem a felicidade de uma vida.

Será que sentimentos se agradecem? Manuel ...Evidentemente.



## ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO .....	1
2. FUNDAMENTOS DA INTERVENÇÃO PRECOCE .....	2
2.1. CONTRIBUTOS DA PSICOLOGIA DO DESENVOLVIMENTO .....	3
2.2. CONTRIBUTOS DA EDUCAÇÃO PRÉ-ESCOLAR.....	4
3. INTERVENÇÃO PRECOCE CENTRADA NA FAMÍLIA .....	5
3.1. CONTRIBUTOS TEÓRICOS .....	6
4. DESAFIOS DA INTERVENÇÃO PRECOCE CENTRADA NA FAMÍLIA .....	8
4.1. RACIONALIDADES –ETNOCENTRISMO E RELATIVISMO CULTURAL – UM TEMA PARA REFLEXÃO NESTA NOVA ABORDAGEM DE INTERVENÇÃO.....	15
5. O PORQUÊ DESTE TEMA DE ESTUDO – SUA CONTEXTUALIZAÇÃO .....	20
5.1. O PORQUÊ DE REALIZAR ESTE ESTUDO.....	20
5.2. COMO SE INICIOU E SE FOI DESENVOLVENDO O TRABALHO .....	21
6. OPÇÕES E FUNDAMENTOS DE ANÁLISE .....	23
7. ENTREVISTAS .....	27
8. ANÁLISE DAS ENTREVISTAS.....	102
8.1. METODOLOGIA DA ANÁLISE DAS ENTREVISTAS .....	102
8.2. DEFINIÇÃO DOS ITENS DE ANÁLISE DAS ENTREVISTAS ÀS EDUCADORAS .....	103
8.3. ANÁLISE DOS ITENS DAS ENTREVISTAS ÀS MÃES.....	117
8.4. COMENTÁRIO GERAL AOS QUADROS .....	120
9. ALGUMAS NOTAS FINAIS.....	124
BIBLIOGRAFIA.....	126

ÍNDICE DE QUADROS

QUADRO 1 – ITENS DE ANÁLISE DAS ENTREVISTAS ÀS EDUCADORAS .106

QUADRO 2 - ITENS DE ANÁLISE DAS ENTREVISTAS ÀS MÃES .....116

QUADRO 3 – TIPOS DE AJUDA.....118

QUADRO 4 – PREOCUPAÇÕES DAS MÃES/PRIORIDADES DAS  
EDUCADORAS .....119

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 - CARTA ENVIADA ÀS EQUIPES

ANEXO 2 - QUESTÕES QUE SERVIRAM DE BASE ÀS ENTREVISTAS

ANEXO 3 – TRANSCRIÇÃO INTEGRAL DAS ENTREVISTAS

## RESUMO

Esta dissertação insere-se na problemática respeitante às relações pais-profissionais, no âmbito da Intervenção Precoce centrada na família.

Os princípios que definem esta nova abordagem, uma abordagem sistémica, têm implicações nas relações entre famílias e profissionais.

Preconiza o funcionamento em parceria, não só nas tomadas de decisões, como em todos os processos de avaliação e intervenção.

A concepção deste novo modelo de intervenção, baseia-se em pressupostos que compreendem e valorizam aspectos ligados ao funcionamento da família, à sua capacitação e poder.

Para ser capacitada e ter poder, a família deverá ser envolvida não só no processo de identificação de problemas, mas igualmente na mobilização de recursos para a sua solução.

Pressupõe igualmente mudanças nas atitudes e relações entre pais e profissionais, que têm como principal característica uma maior abrangência de intervenção com reflexos nos papéis dos dois intervenientes.

Dadas as dissimetrias culturais, as diferenças de valores, crenças e visões da realidade, a relação entre ambos nem sempre se processa de forma adequada, sobretudo tendo em conta encontrarmo-nos numa fase ainda embrionária da sua implementação, portanto de adaptação.

Procurando compreender como se concretizam na prática estas interacções, foi feito um estudo com sete educadoras e dez famílias de três diferentes concelhos do país.

O estudo compreendeu entrevistas quer às mães, quer às educadoras. Estas entrevistas foram posteriormente objecto de análise qualitativa –interpretativa.

## ABSTRACT

This paper deals with the problem of the relationship between parents and experts within the scope of an Early Intervention centred on the family.

The principles which define this new systematic approach will have an influence in the relationship between parents and experts.

They defend working in partnership, not only when decisions are made, but also in all evaluation and intervention processes.

The concept of this new model of intervention is based on assumptions which comprise and emphasise aspects that are related to the way the family functions, to its ability and power.

In order to have ability and power the family must be involved not only in the process of identifying problems, but also in finding resources to solve them.

This also presupposes changes in attitude and relationship between parents and experts in order to broaden their capacity to intervene and so influence their respective roles.

Due to their differences in culture, values, beliefs and views on the world, the relationship between the two parties is not always adequate, especially because we are at a very early stage in the implementation and adaptation of this model.

In an attempt to understand how these interactions function in practice, a study was carried out involving seven nursery school teachers and ten families from three different Portuguese municipalities.

The study comprised interviews with the mothers and the teachers. The interviews then underwent quantitative and interpretative analysis.

## RÉSUMÉ

Cette dissertation s'inscrit dans toute une problématique concernant les rapports entre les parents et les professionnels, dans le domaine de l'Intervention Précoce centrée sur la famille.

Les principes définissant cette nouvelle approche, une approche systémique, ont des implications sur les rapports entre les familles et les professionnels.

Cette approche préconise le fonctionnement en partenariat, non seulement dans la prise de décisions, mais aussi dans tous les processus d'évaluation et d'intervention.

L'élaboration de ce nouveau modèle d'intervention repose sur des présuppositions qui comprennent et valorisent certains aspects liés au fonctionnement de la famille, aux connaissances qu'elle obtiendrait et à son pouvoir.

Pour obtenir ces connaissances et avoir du pouvoir, la famille devra être impliquée non seulement dans le processus d'identification de problèmes, mais aussi dans la mobilisation de recours pour trouver leur solution.

Ce modèle présuppose aussi des changements dans la conduite et dans les rapports entre les parents et les professionnels. Ces changements ont, pour caractéristique principale, une plus grande étendue d'intervention qui se répercute ainsi sur les rôles des deux intervenants.

Étant données les dissymétries culturelles et les différences de valeurs, de croyances et de représentations de la réalité, la relation entre les intervenants ne se passe pas toujours de la meilleure façon, surtout si l'on prend en compte le fait de nous trouver à un stade encore embryonnaire de l'implémentation de ce modèle, à un stade d'adaptation, donc.

Une étude, menée sur sept éducatrices et dix familles de trois différentes communes du pays, a été faite pour chercher à comprendre comment se concrétisent, dans la pratique, ces interactions.

Cette étude inclut, également, des entrevues réalisées aussi bien aux mères qu'aux éducatrices. Les entrevues ont fait, par la suite, l'objet d'analyse qualitative et interprétative.

## 1. INTRODUÇÃO

A consciência da importância e das dificuldades no trabalho com famílias, foi aumentando ao longo da minha vida profissional, à medida que adquiria maior experiência nesta área de intervenção. Em diferentes contextualizações este assunto foi objecto de reflexão, não só em acções de formação mas, igualmente como tema de estágio.

A escolha para trabalho de tese surge assim com naturalidade, quando, para além dos aspectos já referidos, a intervenção precoce centrada na família é o modelo preconizado em Portugal e regulamentado pelo, Decreto-Conjunto 891/99. Este decreto, do Ministério da Educação, da Saúde e do Trabalho e da Solidariedade, vem definir «a natureza e os objectivos da intervenção precoce e de partilha de responsabilidades intersectoriais», preconizando (...) «maior envolvimento da família em todo o processo de intervenção, o estabelecimento de relações de confiança entre profissionais e famílias» (...).

Este novo modelo de intervenção, um novo modelo relacional, terá que, certamente, provocar impacto quer nas famílias, quer nos profissionais.

Admitindo que, os resultados de uma intervenção deste tipo, poderão estar relacionados com a qualidade da relação que se vier a estabelecer entre ambos, procuramos, através deste estudo empírico, perceber como na prática se concretiza, quais os elementos facilitadores e quais os possíveis constrangimentos.

No âmbito deste quadro de preocupações, o trabalho desenvolve-se do seguinte modo: Começamos por fazer uma muito breve introdução teórica aos fundamentos da intervenção precoce, referindo alguns dos seus mais significativos contributos.

Enquadrados na filosofia da intervenção centrada na família, apresentamos então os aspectos que nos parecem merecer uma análise mais profunda, com especial relevo para as questões relacionadas com o poder e a relação de ajuda.

Como na análise das entrevistas nos pareceu evidente a influência das diferentes racionalidades no tipo de relação estabelecida, damos algum relevo teórico a este tema.

Apresentamos então as opções metodológicas e fundamentos teóricos da análise que utilizamos, uma análise qualitativa - interpretativa, em que procuramos trabalhar numa linha semelhante à da apresentada por Pierre Bourdieu e colaboradores no livro “La Misère du Monde”, Editions du Seuil, (1993).

Apresentamos então as entrevistas correspondentes às sete educadoras e dez mães, em que inicialmente se faz uma breve caracterização do caso. Em seguida, um pequeno relato da situação observada, que fazemos, tem como objectivo, salientar os aspectos que nos pareceram mais importantes para a compreensão global da situação. A análise é então apresentada, utilizando parâmetros que, admitimos nos permitam identificar se existe ou não, uma certa coerência ao conjunto das entrevistas. Em algumas delas, foi impossível consegui-lo totalmente, tendo optado por apresentar alguns dos conteúdos, sem qualquer referência àqueles parâmetros, pelo significado interessante que nos pareceram ter.

A ordem que utilizamos para a apresentação das entrevistas é primeiramente a da mãe ou mães e depois a da educadora. No final de cada conjunto apresentamos um pequeno comentário aos dados recolhidos.

A metodologia utilizada é explicitada com algum pormenor. Começamos por uma definição dos itens de análise das entrevistas às educadoras que, após uma leitura flutuante conseguimos identificar e em que apresentamos as categorias consideradas em cada item. Um quadro com todos os itens por educadora permitirá uma visão mais abrangente das diferentes situações encontradas, possibilitando igualmente estabelecer comparações entre diferentes educadoras e congruências ou incongruências na mesma educadora.

É com o mesmo objectivo que apresentamos igualmente um quadro, relativamente aos itens identificados nas entrevistas às mães.

Dado o número de entrevistas, com o objectivo de explicitar os processos de trabalho, clarificaremos em pormenor todo o processo de análise de apenas duas, isto é, duas mães e duas educadoras, apresentando as restantes de forma sucinta.

Apresentamos ainda dois quadros comparativos, utilizando então todos os itens das entrevistas às mães e respectivas educadoras. Um refere-se aos tipos de ajuda e o segundo às preocupações das mães e prioridades das educadoras que nos pareceram, interessantes comparar.

Um comentário geral aos quadros, precede um breve capítulo com algumas notas finais com que terminamos o trabalho.

Não queremos deixar de referir que todos os nomes, de pessoas e de lugares, são fictícios.



## 2. FUNDAMENTOS DA INTERVENÇÃO PRECOCE

### 2.1. CONTRIBUTOS DA PSICOLOGIA DO DESENVOLVIMENTO

A Intervenção Precoce como abordagem estruturada e com objectivos próprios, surge na sequência de factores sociais, económicos e políticos e igualmente de ordem científica. Estes factores ao longo do tempo tiveram repercussões não só nos conceitos de família, em termos estruturais e funcionais, mas igualmente no de criança que de um estatuto, ainda presente na Idade Média (Ariés 1973) de um adulto em miniatura, evolui para um novo conceito, de um ser em desenvolvimento, começando a surgir preocupação com a sua educação.

A nível científico, foram sobretudo os contributos da psicologia do desenvolvimento que, desde o início do século XX, possibilitaram o aprofundamento do estudo das diferenças individuais e igualmente, através de estudos longitudinais, obter informações sobre o desenvolvimento e comportamento durante um período alargado de tempo.

A teoria Behaviorista - (John Watson (1878-1957) preconizando a aprendizagem como a base do mecanismo desenvolvimental, assim como as teorias de Gesell, defendendo o papel determinante da maturação na organização de estádios pré-determinados, foram autores que muito contribuíram para o desenvolvimento da Psicologia.

Igualmente, a partir dos anos vinte, autores como Piaget e Vigotsky, ao conceptualizarem a linguagem como veículo para a compreensão de como se desenvolvem os padrões de pensamento na criança, sendo Vygotsky pioneiro ao sublinhar a importância da interacção adulto/criança, valorizando o contexto cultural como fundamentais para a evolução dos processos cognitivos. Este autor considera as interacções sociais como primeira exigência indispensável ao desenvolvimento (Vigotsky, cit. por Cairns, 1983).

Com base na Gestalt, Kurt Lewin (1890-1947), é o primeiro autor a associar o termo ecológico à psicologia, dando especial importância às características do ambiente, passíveis de produzirem alterações no comportamento da criança.

Neste período, muito sucintamente referido, foram feitas abordagens em termos empíricos ao desenvolvimento considerado normal da criança e, paralelamente, em termos teóricos procurou-se estabelecer uma teoria geral do desenvolvimento.

A teoria da vinculação de Bowlby (1951) que estabelece relação entre a qualidade da vinculação para com a figura materna e o posterior desenvolvimento da criança, assim

como Ainsworth (1969) que identifica características na figura materna que podem influenciar a qualidade das relações de vinculação, também com repercussões no posterior desenvolvimento da criança, representam também importantes contributos para o aparecimento e desenvolvimento da Intervenção Precoce.

## 2.2. CONTRIBUTOS DA EDUCAÇÃO PRÉ-ESCOLAR

Os movimentos ligados ao aparecimento da educação pré-escolar constituíram (Shonkoff e Meisels, 1990; Richmond e Ayoub, 1993) um dos contributos mais significativos para o desenvolvimento da Intervenção Precoce.

Assim todas as iniciativas desencadeadas inicialmente na Europa - os “Kindergarten” em meados do século XVIII baseados nos conceitos desenvolvidos por Froebel, com especial destaque para a actividade simbólica da criança;o conceito de “nursery-school” ligado ao trabalho de Maria Montessori que desenvolveu uma série de métodos para trabalhar com crianças deficientes mentais e que posteriormente alargou a sua utilização a crianças na educação pré-escolar, tiveram repercussões no desenvolvimento da educação pré-escolar também nos Estados Unidos.

No entanto, foi com os programas de educação compensatória, nomeadamente com o programa Head-Start que em 1965, nos Estados Unidos se inicia o trabalho dirigido a crianças com necessidades educativas especiais e cujo principal objectivo era travar o ciclo de pobreza, com o pressuposto de que a intervenção nas primeiras idades, seria a solução. Foram então elaborados programas para crianças de três a cinco anos, de famílias de baixo nível sócio-económico com os objectivos de melhorar a saúde, o desenvolvimento sócio-emocional, promover as competências cognitivas, a auto-confiança e encorajar a responsabilidade. Um programa com estas características parecia reunir condições de sucesso.

No entanto,, os ganhos, quer cognitivos, quer a nível de linguagem e sociais verificados na criança, não se mantiveram a longo termo.

Apesar de não se terem concretizado os objectivos de eliminar todo o insucesso escolar, todo o comportamento delinquente ou qualquer uma das outras consequências sociais da pobreza (Shonkoff e Meisels, 1990), tendo em conta que é um programa fundamentalmente centrado na criança e na compensação, dos seus défices com aspectos programáticos e curriculares (Bairrão, 1992) existe já a ideia de que as famílias

devem ser envolvidas no programa e por isso alvo de treino e intervenção (Farran, 1990), havendo já assim uma ligação serviços/família/criança, um delinear já do que em outros termos viria a ser a intervenção centrada na família.

As explicações para os resultados obtidos, levam a pensar que problemas sociais com tanta complexidade não são solúveis com intervenções com estas características . Por outro lado, o facto do próprio programa ser construído a partir dos déficits apresentados pelas crianças e não a partir dos seus pontos fortes, poderá constituir igualmente um factor a ser considerado.

### 3. INTERVENÇÃO PRECOCE CENTRADA NA FAMÍLIA

#### 3.1. CONTRIBUTOS TEÓRICOS

A transição de um modelo de intervenção centrado na criança para um modelo centrado na família, fundamenta-se em vários contributos teóricos, dos quais salientamos ainda a psicologia desenvolvimental e a perspectiva ecológica e sistémica de Bronfenbrenner (1979, 1983). Estes quadros conceptuais vêm reforçar a importância do ambiente, mediado pela família, assim como a das primeiras experiências no processo desenvolvimental.

No modelo transaccional de Sameroff & Chandler (1975) o desenvolvimento da criança é resultante das interações entre o ambiente e a criança. O indivíduo e o meio são interdependentes estando em constante interação (Bailey e Wolery, 1992).

Este modelo opõe-se aos modelos tradicionais em que o foco da avaliação/intervenção era a criança, sendo a família considerada apenas na sua contribuição no trabalho com a criança e não propriamente com o objecto da intervenção.

Sameroff e Fiese (1990) consideram que as capacidades da criança resultam não apenas das interações e transacções entre ela e o meio envolvente, mas igualmente da forma como percebe, define e interpreta as experiências.

Bronfenbrenner definiu o Modelo Ecológico do Desenvolvimento Humano, através da constatação da interdependência funcional de organismos vivos, formulando uma das suas teses principais, segundo a qual “as capacidades humanas e a sua realização dependem em grande medida do contexto mais amplo, social e institucional, onde se insere a actividade individual” (Bronfenbrenner, 1979, pág. 19).

A relação entre estruturas e processos, tanto no ambiente imediato como no mais afastado, vai permitindo e modelando o desenvolvimento, sendo que a sua expressão máxima se traduz na capacidade de o indivíduo em modificar o seu ambiente de forma a adequá-lo às suas necessidades. Assim, a valorização do meio no desenvolvimento, não exclui a importância do indivíduo, (a sua capacidade de resposta e adaptação). Esta capacidade permite que o indivíduo, enquanto sistema, possa atingir o equilíbrio homeostático de que necessita para se desenvolver, sendo então o meio considerado não na sua realidade objectiva, mas tal como é percebido e vivido.

Neste modelo, a família tem uma influência primordial sobre o desenvolvimento da criança, acentuando no entanto, o contexto mais vasto em que a família se encontra

inserida, organizado numa estrutura circular de sistemas interdependentes que envolvem a criança e a família.

Assim, no nível mais interno do esquema ecológico a unidade de análise básica seria a diáde, sistema de duas pessoas em relação biunívoca, no sentido em que existe uma interdependência entre os processos de desenvolvimento de ambas e em que cada acção individual se repercute sobre a acção do outro, condicionando-a, numa reacção circular. O complexo de relações existentes dentro deste cenário imediato é o que o autor denomina *microsistema*.

O conceito de cenário (Bronfenbrenner, 1983) corresponde a um conjunto complexo e organizado, composto por elementos críticos: factores ligados à actividade, papéis, relações interpessoais, tempo e características dos materiais.

As relações existentes entre dois ou mais cenários constitui o que Bronfenbrenner caracteriza como *mesossistema*, compreendendo um sistema de microsistemas.

O elemento seguinte, o *exossistema* refere-se a um cenário em que não existe uma participação directa da criança, mas que afecta ainda que de forma indirecta o seu desenvolvimento e que pode ser representado pelo círculo de amigos dos pais, área de residência, local de trabalho dos pais, etc.

Por último, o modelo macrosistema que a um nível mais abrangente envolve padrões de cultura, sistemas sociais, educacionais políticos, legais, económicos e ideológicos que afectam de forma decisiva os cenários neste incluídos, as relações entre eles e em última análise a criança em desenvolvimento.

O enfoque principal deste esquema conceptual é a valorização do contexto ambiental e a capacidade dinâmica do indivíduo que progressivamente é capaz de reestruturar e modificar esse contexto, que por sua vez não se limita a um cenário único, mas inclui as interconexões entre os vários cenários e as influências produzidas pelos cenários mais amplos.

Nesta sintética abordagem à intervenção precoce no seu percurso de centrado na criança, a centrada na família, é importante salientar, que existem hoje novos problemas nomeadamente a nível sócio-económico que exigem uma reflexão aprofundada do trabalho que se vem desenvolvendo no sentido de flexibilizar e aperfeiçoar respostas de qualidade.

#### 4. DESAFIOS DA INTERVENÇÃO PRECOCE CENTRADA NA FAMÍLIA

Trabalhar com famílias tem sido sempre um aspecto significativo na intervenção precoce, embora o objectivo inicial fosse melhorar o desenvolvimento da criança e dar suporte aos pais nos cuidados a ter com a criança, reduzindo, dessa forma, as necessidades de cuidados institucionais.

Num *continuum* de serviços centrados na família, Dunst et al., (1991) descrevem quatro modelos de intervenção.

O modelo centrado no profissional, que é visto como especialista e que determina as necessidades da família, a partir da sua própria perspectiva.

O modelo de família aliada em que esta implementará as intervenções que os profissionais supõem como necessárias.

O modelo de família-foco em que tanto aos profissionais como as famílias utilizam redes de outros profissionais para responder às suas necessidades.

E, finalmente, o modelo centrado na família em que a intervenção é resultante das necessidades e expectativas da família. (Dinnebiel & Rule, 1994; Dunst, Johanson, Rounds, Trivette & Hamby, 1991).

A concepção deste novo modelo de intervenção, baseia-se em pressupostos que compreendem e valorizam aspectos ligados ao funcionamento da família: à sua capacitação e “empowerment”; aos modelos adaptativos próprios de cada família; à utilização dos seus recursos e da comunidade. Outro dos seus fundamentos é o reconhecimento de que o domínio de saberes ultrapassa o âmbito dos profissionais, sobretudo nos aspectos respeitantes à própria criança.

Assim, uma nova relação entre pais e profissionais deve ser forjada de maneira a que, reconhecendo esta possibilidade de parceria, os profissionais, a quem caberá certamente o maior e mais difícil quinhão, possam encontrar novas formas de relação, que conduzam à capacitação das famílias, primeiro passo nesse percurso.

A essência da abordagem centrada na família reside então nestas novas formas de relação, que exigem características facilitadoras e que incluem, confiança, respeito mútuo, colaboração, troca de saberes, e comunicação clara e aberta.

A capacitação das famílias ligada à noção de “empowerment” é um dos seus conceitos básicos.

Os aspectos definidores de “empowerment” são a possibilidade que o indivíduo possui em aceder e controlar os recursos de que necessita, a capacidade de tomar decisões e resolver problemas e a um nível mais complexo ser capaz de adaptar comportamentos de interacção que possibilitem a obtenção de recursos.

A noção de “empowerment” ligada à relação de ajuda, têm implícitas a crença de que as pessoas são competentes ou têm capacidade em tornar-se, e que caso essa competência não seja demonstrada, a razão reside numa falha do sistema social em criar oportunidades para que essas competências sejam demonstradas.

Numa relação de ajuda, que pressupõe portanto, um indivíduo que recebe e outro que dá, um dos aspectos importantes é a maneira como essa ajuda é prodigalizada, isto é, os comportamentos evidenciados por quem dá essa ajuda.

Tendo presente que a relação de ajuda tem características próprias de uma relação, o que significa, pressupor uma interacção, os comportamentos, neste caso, de quem ajuda, terão forçosamente reflexos no funcionamento de quem é ajudado. As reacções poderão ser positivas, se o que ajuda não representar uma ameaça à auto-estima e autonomia do ajudado, ou negativas, quando isto não acontecer, podendo mesmo restringir a sua liberdade de escolha.

Dunst e Trivette (1989), numa revisão da literatura sobre o significado da ajuda, com ênfase nas consequências dos comportamentos de quem dá ajuda, sublinham nove factores significativos, que apresentamos esquematicamente:

#### Quem dá ajuda

- Se, debilita o controle e competência da família, através da redução do seu controle dos acontecimentos; evita ou interfere na aquisição de novas competências; transmite o sentimento de que o ajudado é inferior ou incapaz de resolver problemas; cria situações em que o crédito do sucesso é atribuído a quem

#### Quem recebe

- Cria incapacidade interiorizada

ajuda.

- Se toma o controle relativo ou mesmo absoluto do destino do ajudado.
- Se transmite o sentimento de que o ajudado é inferior e incompetente.
- Se os benefícios de uma troca, de dar e receber, favorece o que recebe; o ónus da ajuda recai no ajudado; o comportamento de quem dá é percebido como altruísta.
- Se dá ajuda contingente.
- Se a ajuda não for solicitada e reforçar sentimentos negativos de auto-estima.
- Se há incongruência entre o que é pedido e o que é oferecido.
- Se a ajuda é oferecida por a pessoa ser considerada como problemática, mas ela própria não tem disso consciência.
- Se a ênfase é colocada nos pontos fortes da família.
- Alimenta dependência.
- Diminui a auto-estima.
- Alimenta o sentimento de gratidão.
- Aumenta a passividade e dependência.
- Terá consequências ameaçadoras.
- Desencadeia reacções negativas.
- Provoca efeitos debilitantes e reacções negativas.
- A ajuda é efectiva.

“Cada família tem pontos fortes e se a ênfase é dada em sublinhar esses pontos fortes, mais do que em rectificar os pontos fracos, as possibilidades de criar diferenças nas vidas da criança e das famílias é fortemente aumentada”.(Stoneman,1985, p.462, cit. in Dunst, Carol e Trivette, 1988).

Segundo Sleeter (1991:15), “para o físico, a energia nunca está sem poder, pode estar apenas latente ou activa”.

De forma idêntica, pessoas oprimidas, não têm, ou poderão não ter falta de poder, o que não encontraram ainda foram os meios que lhe permitirão usá-lo efectiva e eficazmente.

Hinde (1997), considera que as formas pelas quais o poder pode operar numa relação são diversas e variam de acordo com a natureza dos recursos envolvidos.

Para (French e Raven, 1959, cit. por Hinde, 1997), os tipos de influência do poder, podem ser classificados como: *de recompensa*, que depende do potencial de A



recompensar B; *coercivo*, que depende da capacidade de A punir B; *do especialista*, que depende do capital de conhecimentos de A dos quais B depende; *legitimado*, que se refere ao exercício do poder de A sobre B, em virtude da aceitação dessa autoridade e é muitas vezes consequência de uma convenção social; *referente*, que é baseado na identificação de B com A.

Brickman et al., 1982 (cit. por Sleeter, 1991), ao descreverem modelos de relação de ajuda, classificam-nos em termos funcionais, como “moral”, “médico”, de “esclarecimento” e de “empowerment”, relacionando-os a problemas sociais. Assim sendo, eles procuram determinar nessa classificação os responsáveis tanto pela ocorrência, como pela sua solução.

Encontramos então no modelo moral, os sujeitos simultaneamente vítimas e responsáveis tanto pela sua ocorrência como pela sua solução.

Nos modelos médico e de esclarecimento, classificados como “benevolentes”, surge a figura do especialista, que, com o poder que lhe é reconhecido será o responsável pelas soluções, havendo apenas variabilidade na responsabilidade pela ocorrência.

No modelo médico, são o meio e a sociedade e no de instrução, os próprios indivíduos, por ignorância.

No último modelo, de “empowerment”, os sujeitos são as vítimas de problemas criados pela sociedade, mas potencialmente com capacidade para os resolver .

As relações de ajuda benevolentes, são ineficazes e mesmo incapacitantes, porque, além de ignorar as forças e competências de qualquer indivíduo, assim como a sua capacidade de análise das suas próprias necessidades e problemas, mantêm-nos como membros oprimidos apesar das “boas intenções” dessas ajudas.

Um novo modelo de ajuda é proposto por Dunst, Trivette e Deal (1988) incluindo aspectos do modelo compensatório, mas com uma perspectiva inovadora, pela inclusão de comportamentos não considerados como próprios do estilo de ajuda – um modelo de ajuda capacitadora.

Neste modelo, o que procura ajuda é tão responsável na criação de problemas como na aquisição de competências para os resolver. O aspecto fundamental neste modelo é ser capacitador, aumentando a probabilidade que cada indivíduo tem em se tornar detentor de poder.

A capacitação é então a base do modelo. É através de uma ajuda capacitadora, entendida como capaz de criar oportunidades ao ajudado, em adquirir competências que lhe permitirão, assumindo essas mesmas competências, lidar com os seus problemas, exigências e aspirações, tendo assim o seu poder aumentado.

A ênfase é então colocada na promoção e no reforço do funcionamento individual ou familiar. O que recebe ajuda, passa a ter então, a responsabilidade e poder na mudança, é o agente essencial. O papel do que ajuda, passará a ser de suporte, encorajamento e criação de oportunidades, numa abordagem de parceria.

Este modelo, numa visão realista, procura sobretudo promover comportamentos capacitadores, em vez de funcionar em termos preventivos ou remediativos.

Segundo ele, para ser capacitada e ter poder, uma família deverá ser envolvida, não só no processo de identificação de problemas, mas igualmente na mobilização de recursos para a sua solução.

Um dos aspectos mais cruciais nesta nova relação entre pais e profissionais, que pressupõe a noção de parceria, é a sensibilidade que os profissionais devem demonstrar perante as diferenças de valores, crenças e estilos de vida da família. (Winton 1996)

A todos os níveis, o processo de intervenção deve promover e realçar os interesses e estilos de vida da família.

Um exame dos valores, crenças e opções familiares é o primeiro nível de uma filosofia conducente a uma intervenção focada na família, sensível sob o ponto de vista cultural.

A definição de uma pessoa e no caso, de uma família, é realizada em termos dos comportamentos evidenciados, que por sua vez, estão baseados em valores culturalmente definidos. Assim, os valores, são intrínsecos e definidores da sua forma de ser.

Os nossos valores fundamentais e crenças moldam os papéis e padrões das nossas vidas e decisões que tomamos. De tal forma estão nela integrados que poderão passar a operar a um nível de inconsciência que não nos permita dar-mo-nos conta das suas influências, esquecendo mesmo que a nossa visão do mundo é somente uma das muitas perspectivas possíveis.

Os diferentes meios de cultura de onde provêm quer os profissionais, quer as famílias, e que modelam os seus valores, crenças, atitudes e comportamentos, podem ser uma

grande barreira na comunicação entre ambos. A dificuldade de comunicação pode existir mesmo entre grupos com bases culturais similares, na medida em que cada pessoa é igualmente modelada pelas suas experiências e diferentes níveis de enculturação.

Quando profissionais têm dificuldade em aceitar as diferenças existentes entre as famílias e si próprios, o resultado será certamente uma situação conflitual.

Todos os profissionais devem reconhecer que as famílias são sistemas complexos e interactivos, com seus próprios valores, estruturas e funções estabelecidas (Aponte, 1986, cit. in Bailey, 1991).

Muitos programas são baseados num conjunto implícito de valores, relacionados até mesmo a um conjunto de normas educativas que podem não ser partilhadas pelos pais que, com culturas diferentes, optam por outras orientações na educação dos seus filhos. Quando os serviços falham em reconhecer as diferenças e aceitá-las, dificilmente terão êxito na sua intervenção. E, em tais situações, se os pais não cumprem os programas recomendados, isso é habitualmente interpretado negativamente, utilizando por vezes justificações com base científica e alguma sofisticação: “os pais estão em negação” ou de forma mais simplista, “são incompetentes”, “negligenciam a criança”. O locus do problema é sempre colocado nos pais.

Uma análise cuidadosa e profunda poderia demonstrar que a falha poderá estar no sistema que não proporcionou um suporte adequado e significativo.

Para que o sistema dê um suporte real às famílias é crucial que os profissionais se interroguem em que extensão as políticas e mesmo as práticas, reflectem maior atenção às necessidades administrativas e pessoais dos profissionais do que às reais necessidades das famílias. A resposta a esta questão poderá dar importantes pistas sobre o funcionamento dos factores do exossistema em proporcionar um verdadeiro suporte às famílias.

Beckman (1996), refere que, quer cientificamente, quer politicamente, surgiu nos Estados Unidos nos últimos dez anos um movimento que ela considera revolucionário no que respeita à visão sobre as famílias. Cientificamente, as ciências físicas e comportamentais têm procurado estudar o mundo utilizando a teoria dos sistemas nos seus aspectos dinâmicos; e, politicamente, cresce o reconhecimento do número e tipo de

ameaças à estabilidade familiar sendo preconizada uma forte utilização de suportes sociais que protejam essa estabilidade.

Esses suportes podem ser formais, com utilização de serviços e organizações, ou informais através das relações com familiares amigos ou mesmo vizinhos, que podem propiciar tanto suportes instrumentais como emocionais. De modo geral, os suportes informais parecem estar mais consistentemente associados à diminuição de *stress*. (Beckman, 1991 a; Beckman & Pokorni 1998; Beckman et al.,1986).

Um dos factores considerados mais *stressantes* na relação com as famílias, refere-se à capacidade de ouvir do profissional.

Para que sejam capazes de ouvir de forma efectiva as preocupações ou informações das famílias é necessário que os profissionais coloquem as suas próprias opiniões em segundo plano.

Outro factor importante é o respeito que o profissional seja capaz de demonstrar, reconhecendo que os pais são quem melhor conhece a criança e que têm direito a toda a informação sobre a mesma.

As atitudes são ainda outra área que exige reflexão dos profissionais pela tendência generalizada e interiorizada de culpar os pais em termos estereotipados, salientando para isso, traços de personalidade.

Embora possa haver uma generalização exagerada nos aspectos referidos, acontece porém, que muitas vezes, não importa que papel a família assuma, há sempre a possibilidade de uma interpretação negativa.

Se reflectirmos na relação pais-profissionais podemos considerar que na realidade depende em grande parte, do profissional, a possibilidade de influenciar o sistema de maneira a que este seja um suporte efectivo para as famílias e promova a sua possibilidade de aquisição de poder.

Quando os profissionais funcionem de maneira a que reflecta uma atitude de respeito, quando forneçam informação honesta de forma sensível e cuidadosa e quando se abstenham de fazer juízos sobre as famílias, têm capacidade de, efectivamente, criar um contexto de suporte que possibilite a intervenção. Beckman, (1996).

O movimento aqui referido representa uma mudança de paradigma. Essa mudança enfatiza a importância do suporte social e uma visão alargada do papel dos profissionais de intervenção precoce.

A transição de uma intervenção cujo foco era a criança, para outra centrada na família, pressupõe assim mudanças nas atitudes e relações entre educadores e famílias. Essa mudança, tem como principal característica uma maior abrangência de intervenção, com reflexos nos papéis dos diferentes actores em presença.

Pareceu-nos que, nestas circunstâncias, seria pertinente procurar verificar a possibilidade de existência de características e conceitos evidenciadores, da maneira como esta nova concepção se reflecte nas relações entre os principais intervenientes.

Assim a dissimetria cultural existente entre as educadoras e famílias, e que apresenta diferentes amplitudes, trará, como consequência, não só implicações no poder, objectivado nas relações de ajuda, já referidas, mas igualmente em outras questões habitualmente menos sublinhadas como é o caso das diferenças de racionalidades. Tendo em conta as discrepâncias de quadros culturais, estes dois conceitos parecem merecer especial atenção.

#### 4.1. RACIONALIDADES –ETNOCENTRISMO E RELATIVISMO CULTURAL – UM TEMA PARA REFLEXÃO NESTA NOVA ABORDAGEM DE INTERVENÇÃO

O etnocentrismo – tendência a «considerar a cultura do seu próprio povo, como a medida de todas as outras»<sup>1</sup> é uma postura, que não se limitando à avaliação de outros povos, no nosso quotidiano, de forma insidiosa sem termos portanto disso consciência, pode condicionar fortemente o nosso funcionamento quando nos relacionamos com o “outro”.

Após um longo período em que a cultura ocidental foi considerada a medida de todas as outras e graças ao trabalho de antropólogos, esse preconceito começou a dar lugar a uma outra concepção, em que a diferença, já não será vista como inferior. Ela é lida apenas como diferente, podendo ser esse desvio diferencial a sua verdadeira e válida contribuição para a evolução da humanidade (relativismo cultural).

---

<sup>1</sup> Aurélio Buarque de Holanda Ferreira, (1964). Pequeno Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa, Rio de Janeiro, cit. por Rowland (1997:7).

Nesta perspectiva o facto de estarmos munidos de aparelhos conceptuais diferentes e diversificados poderá contribuir para, alargando o nosso quadro de referência termos redobradas condições de avaliar outros quadro culturais, outras motivações, outros valores.

Também o problema de aceitar o outro, nos parece dos aspectos mais controversos, ou mais problemáticos na criação de uma relação, como a preconizada por esta nova abordagem de intervenção precoce. Assim sendo, e praticando aquilo que Boaventura Sousa Santos designa de “transgressão metodológica” parece-nos assim perfeitamente aceitável utilizar conceitos de outras áreas, para analisar aspectos presentes na relação de ajuda. O etnocentrismo impregnando de forma subtil o nosso campo de significações e a nossa capacidade em aceitar códigos comportamentais diferentes, será na nossa hipótese de trabalho, em grande medida, responsável por dificuldades de relação que venhamos a ter.

A inclusão deste tema de uma forma mais aprofundada estaria assim justificada por, paralelamente a questões ligadas ao poder e relação de ajuda, ser crucial na análise das relações entre pais e educadores, por outras palavras nas dificuldades de relacionamento entre culturas diferentes. Por isso nos parece adequado, antes de prosseguir no relato do trabalho, fazer algumas considerações sobre o conceito de cultura e sobre problemas que com ela se relacionam.

Cultura para Spiro<sup>2</sup>:197 é um sistema cognitivo que engloba um conjunto de proposições que ele divide em descritivas e normativas, excluindo da sua definição as experiências, emoções, sentimentos, pensamentos que embora constituídos culturalmente, não fazem parte da cultura.

A cultura caracteriza-se então por um quadro conceptual restrito, na medida em que não inclui as estruturas organizações ou comportamentos sociais. Cultura poderia ser então definida como um quadro referencial que existiria para além de um qualquer povo que a materialize.

O conjunto de significados dos símbolos culturais é para Spiro, muito mais restrito do

---

<sup>2</sup> Spiro, M. E., Algumas Reflexões sobre o Determinismo e o Relativismo Culturais com Especial Referência à Emoção e Razão. *Educação, Sociedade & Culturas*, nº 9, 1998, 197-230

que aquele que lhe é assignado pelos actores sociais, e assim, difficilmente haverá coincidência entre os significados que uma cultura tem para os nativos e para os não nativos e sendo assim, não é possível aprender, isto é, compreender uma cultura estranha, no sentido de ser “enculturado”, porque isto significa “interiorizar” essa cultura, isto é, como proposições que “são pensadas como sendo verdadeiras, adequadas ou correctas” (Spiro:201).

Para essa enculturação, os actores sociais seguem uma linha crescente de conhecimentos que Spiro chama “hierarquia de saliência orgânica” e que se inicia com a aprendizagem das proposições culturais, compreensão dos seus significados tradicionais, o que os levam a interiorizá-las e assim, constituindo-se em crenças pessoais, servem para, estruturando os seus mundos perceptuais, orientar as suas acções e finalmente, no nível mais elevado de saliência cognitiva integrar a acção com o contributo desta saliência, mas também da emocional e motivacional.

O facto de os defensores do determinismo e relativismo culturais, atribuírem maior relevância às culturas particulares, e daí concluir o seu relativismo, são contrariados por Spiro que considera que, se os “processos que caracterizam o funcionamento da mente humana forem os mesmos em toda a parte” (Spiro:203), então a variabilidade dos quadros culturais pode permitir formular juízos comparativos, através de certos “critérios psicológicos” desde que a invariabilidade funcional da mente humana seja aceite.

As características psicológicas dos actores sociais são explicadas como fenómeno grupal e não, uma vez mais “por referência a cultura” (Spiro:206).

As questões fundamentais para Spiro, na tentativa de se contrapor às teses deterministas e relativistas são “a de saber se não serão nunca os nossos, a acção, crescimento e compreensão influenciados pelos nossos mecanismos biológicos transculturais e pelas identidades socialmente adquiridas ou será que são apenas influenciados pelos padrões culturais”? e “saber se não transcenderam nunca os nossos egos, os constrangimentos dos três determinantes – o biológico, o social, assim como o cultural – e conseguir dessa forma algum grau de autonomia ainda que apenas em fantasia e imaginação”? Na

procura de contrapor-se ao relativismo cultural defendido por Shweder<sup>3</sup>, Spiro argumenta que esse relativismo não tem em conta que é possível, dentro de uma escala de racionalidade, comparar diferentes sistemas culturais e que muitas proposições culturais pelo facto de serem não racionais, são apenas diferentes entre si e que essas proposições avaliadas como não racionais podem ser objecto de juízos valorativos, assim como os próprios sistemas culturais.

Concorda no entanto com Shweder, quando afirma que “há mais coisas no pensamento para além da razão e da evidência”, (Spiro:226) tendo assim a razão uma dimensão menos valorizada.

Shweder interroga-se sobre a importância dos dados de outras culturas na compreensão da razão, crenças e comportamentos humanos.

Contrariando as teses iluministas de uma razão universal, defende que “as ideias e as práticas não são nem racionais nem irracionais, mas apenas não racionais” (Shweder:137), encontrando assim fundamento para a existência de diferentes quadros culturais, sem qualquer conotação valorativa.

A essência do que Shweder denomina rebelião romântica contra o iluminismo é o não racional, isto é, o não aceitar a primazia da razão nas ideias e práticas humanas. “Há muitas coisas numa estrutura cognitiva para além do âmbito dos padrões universais da lógica e da ciência, muitas coisas em que as questões de verdade ou falsidade, erro e validade, praticabilidade e eficiência estão fora de questão” [...] “Entramos no reino do arbitrário onde o ser humano é livre de criar o seu universo simbólico distintivo” (Shweder:152-153).

A racionalidade deixa então de fundamentar as ideias sendo o “quadro”, o que dará sentido à realidade.

Os românticos afirmam também que a cultura é um código arbitrário, encerrando-se nesta asserção, o seu fundamento mais significativo.

Assim, a realidade é uma construção arbitrária, não necessariamente alicerçada na lógica. A sua perspectiva anti-normativa encerra o conceito de que “não há padrões que colham um respeito universal e que ditam o que se deve pensar e como se deve agir” (Shweder:163).

---

<sup>3</sup> Shweder, R.A. , A Rebelião Romântica da Antropologia contra o Iluminismo, ou de como há mais coisas no pensamento para além da Razão e da Evidência. Educação, Sociedade & Culturas, nº8, 1997, 135-188



A co-igualdade de quadros de compreensão, o conceito de não racionalidade, a ideia de arbitrariedade é o que permite e legitima não só a diversidade, mas sobretudo a liberdade de escolha.

## 5. O PORQUÊ DESTE TEMA DE ESTUDO – SUA CONTEXTUALIZAÇÃO

### 5.1. O PORQUÊ DE REALIZAR ESTE ESTUDO

Quando há muitos anos, tomei contacto com a intervenção precoce, aderi de imediato aos seus pressupostos e formas de concretização.

Essa adesão foi consequência do sentimento, como professora do ensino especial, trabalhando em integração de deficientes visuais no ensino preparatório e secundário, tinha, de que este ensino “flutuava”, isto é, não tinha qualquer intervenção anterior que lhe desse suporte e não providenciava de forma consistente uma continuidade que possibilitasse aos alunos apoiados por mim, perspectivar o futuro no mundo do trabalho. As exceções apenas confirmavam a regra.

Finalmente, com a implementação da intervenção precoce parece que se iria começar pelo princípio.

Tive a sorte de poder, em equipe, participar na organização de um serviço de intervenção precoce, ainda então, centrada na criança.

A equipe, multidisciplinar, dispunha entre outros de um técnico de serviço social com sensibilidade e formação para trabalhar com famílias de crianças com necessidades educativas especiais. Por outro lado, as crianças com idades muito precoces e portanto ainda muito dependentes das mães, as características do próprio trabalho que exigia grande proximidade com as famílias, propiciaram a que estas fossem ocupando entre nós um espaço, o que sentíamos como necessário para melhor nos adaptarmos à criança. Esses contactos semanais, essa aproximação, possibilitaram não só um trabalho com mais adequação, mas igualmente uma visão mais aproximada dos problemas das famílias e em consequência, uma procura de respostas às suas necessidades que eram sobretudo de suporte, de ajuda, de orientação.

Uma situação relacional, com estas características, isto é, com famílias, com histórias de vida próprias, de diferentes níveis sociais e culturais, com respostas também próprias aos problemas das crianças, suscita questões que exigem formação e exercício reflexivo constante.

O facto deste trabalho se desenvolver numa instituição, no nosso espaço, portanto, dava-nos um poder acrescido, que, na época, não nos suscitava qualquer questionamento.

Depois de alguns anos com este tipo de intervenção, iniciámos serviço itinerante aí já então em casa de cada família, embora ainda sem reconhecimento formal da importância do papel desta.

## 5.2. COMO SE INICIOU E SE FOI DESENVOLVENDO O TRABALHO

Foi pois em consequência de uma implicação nesta problemática assumida e desenvolvida ao longo de muitos anos de experiência e de reflexão sobre o vivido que decidi empreender o presente trabalho com o qual pretendo procurar compreender os constrangimentos que poderão estar presentes numa situação relacional com características tão próprias, tendo em conta os princípios em que se baseia esta nova filosofia de intervenção e o seu significado quer para os profissionais quer para as famílias.

Para sua concretização, optou-se por desenvolvê-lo em um dos Distritos do país, onde existe já um protocolo entre vários serviços, como preconizado pelo Despacho-Conjunto referido e igualmente em que, sobretudo em um dos seus concelhos há já uma longa história de intervenção precoce.

Após contactos com a responsável pelo Centro de Área Educativa desse Distrito, fui por ela convidada a estar presente em duas das reuniões que se realizam periodicamente com representantes dos vários serviços intervenientes e onde pude expor a minha pretensão que foi, sem qualquer restrição, aceite.

Iniciaram-se então contactos com as equipas dos dez concelhos onde esse trabalho se desenvolve e que conta com a colaboração de sessenta e três educadoras, através das quais pude conhecer algumas das educadoras com quem viria a trabalhar e simultaneamente ir tomando contacto com a realidade que me aguardava.

Percorrendo então as sedes das dez equipas concelhias, foram entregues cartas (anexo1) dirigidas a cada uma das educadoras, assim como aos coordenadores, onde era explicitado o trabalho que se pretendia desenvolver e pedida a colaboração das educadoras e famílias. Essa colaboração consistia na sinalização de até cinco famílias por educadora, para posterior objecto de trabalho e que compreendia:

- 1- Estar presente, como observadora, em uma/duas sessões de trabalho da educadora com a família.

2- Entrevistar cada educadora.

3- Entrevistar cada família em questão.

Lamentavelmente, o ponto 1 não se concretizou, podendo aventar-se (sem confirmação) algumas justificações para isso. Seria até interessante tentar encontrar uma explicação mais cabal deste facto. Mas o que me foi dito é que em alguns casos, as crianças estão integradas em creches ou jardins de infância onde, recebem o apoio da educadora, sendo o trabalho com a família efectivado sem a presença da criança. Outra hipótese poderá ter sido, o ter havido alguma demora na resposta às cartas, (com excepção de uma das equipas), o que ocasionou que o trabalho se realizasse próximo do final do ano lectivo, uma época já um pouco conturbada.

Foram recebidas respostas de catorze educadoras, sinalizando vinte e quatro famílias, de quatro concelhos.

Duas coordenadoras enviaram desculpas por não haver participação das suas equipas. Uma delas, juntou a lista de crianças em atendimento no seu concelho e outra justificou-se com as famílias, sem no entanto clarificar as razões, juntando cartas de duas educadoras desculpando-se.

Por telefone, duas educadoras explicaram as razões da sua recusa em participar, tendo, segundo afirmaram, e no final de uma longa conversa, reconsiderado as suas posições, não tendo porém, participado.

Das educadoras que se dispuseram em princípio a participar, não se concretizaram por diversas razões algumas entrevistas, nomeadamente: uma das mães apresentava atraso mental, o que pensamos dificultaria a entrevista; algumas mães terem começado a trabalhar, e relativamente a outras, foi-nos dito que, por ser Verão, estariam mais tempo no campo e ser por isso difícil encontrá-las. Finalmente, noutra família ter-se registado um caso grave de agressão do pai à mãe, tendo a educadora colaborado com a mãe na participação à GNR o que criou um clima pouco propício.

Assim, finalmente o trabalho desenvolveu-se com sete educadoras e dez famílias, de três concelhos, e teve de se realizar sobretudo a partir de dados recolhidos nas entrevistas. Todo este acidentado percurso que, assim se vê, se revelou de muito difícil acesso, terá, de certeza, significado que seria muito interessante analisar e que permitiria, muito provavelmente, ter acesso à compreensão de outros aspectos das relações que se estabelecem neste processo.

## 6. OPÇÕES E FUNDAMENTOS DE ANÁLISE

A decisão de alicerçar este trabalho em contactos e entrevistas a educadoras e famílias, exigia uma escolha criteriosa de método de análise que, de forma consistente e profunda pusesse em evidência e nos ajudasse a compreender os aspectos mais relevantes da relação pais-educadoras.

A análise desenvolvida num quadro mais positivista, foi uma hipótese considerada, de início, quando tomamos os primeiros contactos com as entrevistas. Tal como havíamos encontrado em vários estudos desenvolvidos nesta área, essa análise permitir-nos-ia verificar em termos comportamentais ou conotativos o significado deste tipo de intervenção, a partir das perspectivas dos profissionais e famílias. De início, consideramos essa possibilidade de análise. E isto ocorreu-nos pela consciência que tínhamos, através das leituras que fomos fazendo das entrevistas, do manancial de informação nelas contido, da dificuldade que o seu tratamento representaria. Mas consideramos também que essa informação dizia respeito a situações relacionais tão próximas, prolongadas e muitas vezes íntimas e por isso tão complexas e impregnadas de constrangimentos, que exigia o recurso a metodologias capazes de captar situações de extrema complexidade

Uma análise qualitativa, etnográfico- interpretativa, foi assim, finalmente, a nossa opção.

A análise qualitativa, dentro de um paradigma interpretativo, permitia, por um lado valorizar a acção e ao mesmo tempo dar-lhe sentido, a dimensão social fundamental do paradigma, através da valorização “da relação entre as perspectivas dos actores e as condições ecológicas da acção na qual se encontram implicados” (Erickson 1986: 127 cit. por Léssard-Hébert et al 1990). Esta análise, se feita com os necessários cuidados possibilita também o distanciamento, necessário ao tornar estranho aquilo que é familiar e ao explicitar o que está implícito: «O lugar comum transforma-se em problemática». (Ibidem:43).

A etnografia, ao permitir a recolha de dados contextualizados, vai simultaneamente complementar e servir como contraponto à análise interpretativa, na medida em que ao possibilitar uma maior aproximação da realidade a ser estudada ajuda à melhor compreensão das relações dos actores entre si e com as estruturas sociais.

Ao optarmos por essa análise interpretativa, compreensiva, assumimos a sua subjectividade, conscientes dos riscos dela decorrentes, mas acreditando simultaneamente nas suas enormes potencialidades, como via capaz de possibilitar a compreensão da profundidade dos conceitos que poderão emergir desta situação relacional e não apenas em demonstrar a sua existência.

As entrevistas e os depoimentos que recolhemos, mais do que o testemunho dos seus protagonistas, são pequenas histórias de vida. Utilizar aqui o termo pequenas significa a extensão que o tempo, o das horas e dos minutos permitiu a cada entrevistado, mas que, através desses breves/longos instantes nos deu conhecimento das “suas existências e das suas dificuldades de existir” Bourdieu (1993:7)

O método de análise utilizado por Bourdieu,(1993) quando desenvolveu o trabalho que lhe permitiu escrever “La Misère du Monde” na sua enorme complexidade, transmite, graças à mestria do seu utilizador, numa primeira abordagem a ilusão de simplicidade.

Procuramos, certamente com alguma dose de inconsciência, aproximarmo-nos na análise que fizemos das entrevistas, da descrição compreensiva, que Pierre Bourdieu e colaboradores nos apresentam no seu livro ,sem qualquer veleidade de nos aproximarmos, do seu grau de profundidade e beleza de escrita.

A sua teoria analítica, reveste-se de muitos e profundos aspectos, chamando desde logo a atenção para a necessidade de “abandonar o ponto de vista único, central, dominante, quase divino, no qual se situa o observador e também o seu leitor, em proveito da pluralidade de perspectivas, correspondendo à pluralidade dos pontos de vista coexistentes e por vezes directamente concorrentes (Bourdieu 1993:9-10).

O trabalho de escrita, que em Bourdieu se percebe cuidadosamente elaborado, é que permite através de um distanciamento objectivante e de uma aproximação equilibrada, realçar a dimensão e profundidade da pesquisa. “Compreender e explicar são um só” (Bourdieu, 1993:9-10)

Neste quadro, consideramos que numa relação social, como é o caso de uma relação de entrevista, para que não surjam distorções que possam influenciar os resultados, é necessário que o entrevistador esteja não só consciente da sua potencial existência, como utilize uma atenção redobrada no sentido de as controlar através da «reflexibilidade, que é sinónimo de método, mas uma reflexibilidade reflexa, fundada num “ofício” num “olho” sociológico » (Bourdieu 1993:904)

A violência simbólica que pode ocorrer em qualquer entrevista, só pode ser reduzida pelo domínio de propriedades inerentes a essa relação, isto é, à não coincidência entre a percepção, o significado que o entrevistado tem do objecto de pesquisa e o que lhe é determinado pelo entrevistador.

O seu controle só é possível através do controle da própria estrutura da entrevista, que, em última análise, poderá levar à escolha programada das pessoas, quer entrevistados, quer entrevistadores.

O conceito de violência simbólica, desenvolvido exaustivamente por Bourdieu, no seu livro “A Reprodução”, tem imanente um poder altamente penalizador. O seu carácter simbólico que o faz ser percebido como legítimo e por isso não ser posto em causa, é um valor acrescentado ao seu próprio poder.

As dissimetrias quer sociais, quer culturais, estão muitas vezes presentes numa situação de entrevista, favorecendo, quando isso acontece o entrevistador, que desde o início tem condições de dominar essa relação, mesmo quando não existam ou sejam significativas essas dissimetrias, pela possibilidade que lhe assiste de determinar as regras do jogo, sem negociação antecipada.

No entanto, “estas vantagens” trazem-lhe responsabilidades redobradas, no produto final, pelo poder que lhe cabe nessa relação.

A forma de neutralizar os efeitos da dissimetria ligados à distância social, só é possível através de um trabalho permanente de construção, que, paradoxalmente, deverá ser invisível para ser eficaz.

Por outro lado, o sociólogo, sem se abastardar pode transmitir ao entrevistado que é capaz de “se colocar no seu lugar”, (Bourdieu 1993:910) através das adaptações que pode fazer ao seu ofício de entrevistador, isto é, adequando o conteúdo das perguntas, o tom de voz, a postura, sem no entanto ter a pretensão de anular a distância que o separa do entrevistado.

Quando as entrevistas ocorrem entre “oficiais do mesmo ofício”, como foi o caso das entrevistas às educadoras, a familiaridade e mesmo a proximidade social, permite a garantia de uma comunicação não violenta, na medida em que o entrevistado sente que não corre riscos de ver objectivadas as suas razões subjectivas, ou sofrer interpretações abusivas, nomeadamente em função da sua comunicação não verbal.

Por outro lado, as suas práticas são mais facilmente compreendidas e interpretadas e não se sente ameaçado, porque sabe que partilha com o entrevistador o essencial e que “objectivando o interrogado ele se objectiva a si próprio” (Bourdieu 1993:908).

A proximidade pode, no entanto, provocar mesmo assim, algum mal-estar ao entrevistador, pela possibilidade da entrevista se tornar numa “socioanálise a dois, na qual o analista se encontra posto à prova, tanto como o que ele submete ao interrogatório”(Bourdieu 1993:908)

Uma informação antecipada pode ser facilitadora da situação da entrevista, mas não é suficiente se a problemática em questão não tiver sentido para o entrevistado e sobretudo, se não houver por parte do entrevistador uma “abertura respeitosa” e uma especial atenção ao seu interlocutor.

Para o entrevistado, a situação de entrevista, mesmo apesar de todos os aspectos evidenciados não o favorecerem, pode ser, sobretudo entre os mais desprovidos, (pude senti-lo com algumas mães), “uma ocasião excepcional, que lhe é oferecida de testemunhar, de se fazer ouvir, de trazer a sua experiência da esfera privada à esfera pública; uma ocasião também de se explicar, no sentido mais completo do termo, isto é, de construir o seu próprio ponto de vista sobre si mesmos e sobre o mundo” (Bourdieu 1993:915).

O quadro conceptual de análise proposto por Bourdieu, ajudou-nos a compreender, com os seus fundamentos epistemológicos, a complexidade inerente a uma situação de entrevista, qualquer que ela seja, mas de forma mais acutilante, quando se trata de entrevistar pessoas com vivências, estilos de vida, quadros culturais, realidades e sobretudo racionalidades particulares, cuja compreensão e possível aceitação, quando existem, são muitas vezes resultado de uma construção consciente.



## 7. ENTREVISTAS

### 1º CASO

Educadora:

**Olinda**

#### **O caso:**

*Mãe –Isabel– analfabeta –doméstica*

*Pai –José– analfabeto – trolha – desempregado*

*Quatro filhos, o mais velho com onze anos, o mais novo com dois. O único que tem atraso de desenvolvimento é o mais velho, tendo a mãe, por essa razão sido já anteriormente apoiada pelo ECAE. A intervenção precoce realiza-se por risco social, relativamente às duas filhas mais novas, com quatro e dois anos. Há história de droga na família, o pai, confirmada por vizinhos.*

#### **A situação observada:**

Encontrei-me com a educadora no café em frente ao ECAE e fomos, no seu carro, ao encontro da família que já estava previamente avisada.

Chegámos pontualmente à hora combinada, onze horas, e já todos nos esperavam na esquina da rua onde moram. A educadora apresentou-me, referindo novamente as razões da minha presença. Cumprimentou a família, a avó materna, a mãe e o pai. Várias pessoas permaneceram junto a nós, observando, com curiosidade e sem preocupações de disfarce, o que se estava a passar.

A família recebeu a educadora com muita simpatia; a avó, fê-lo mesmo efusivamente. Era uma mulher gorda, o corpo deformado, muito mal arranjada e até pouco limpa. Os cabelos presos, em desalinho e sujos, barba e buço mal rapados, olhos sem brilho, um pouco opacificados, um olhar estranho, fixo em nada e em ninguém, mesmo quando se dirigia especificamente a alguém.

Dirigimo-nos então para junto da casa. No primeiro momento, não me apercebi qual era exactamente a casa da família. Parámos junto de uma entrada estreita, à face da rua, sem passeio, onde a avó se encostou, preenchendo com o volume do seu corpo, quase todo o espaço. Dessa entrada, que parecia um corredor, melhor, um túnel e de onde vinha um cheiro forte e enjoativo, mistura de humidade e lixo, desagradável, saiu de rompante, diria sem destino, uma moça, nova com os cabelos curtos, lisos e molhados, um olhar de

espanto. Vestia calças de ganga e uma blusa branca tudo bem lavado. Nos dentes, muito estragados, viam-se alguns buracos, denunciando ausência de qualquer cuidado. Detendo-se por instantes, cumprimentou a educadora que me informou ser irmã da mãe. O pai, muito magro era um homem bonito, moreno, com bigode. Passou todo o tempo de cócoras o que originou comentários jocosos da avó, (sogra dele) – “*está a chocar, qualquer dia vou pôr-lhe uns ovos para ver se ele sempre choca*”. A educadora comentou um pouco para mim, mas falando com ele – “*não consegue ficar de pé, não tem forças, não é, senhor José?*” Como resposta ele sorriu-se. A mãe, Isabel, mulher forte, morena, bonita, nova, com o olhar entre o tímido e assustado usava os cabelos presos atrás. De aspecto pouco cuidado, com pouco asseio, tinha, apesar disso, uma presença airosa. Trazia ao colo a filha mais nova.

Apercebi-me então de que a porta da casa onde nos encontrávamos era da avó, ficando a da mãe, ao lado, no primeiro andar. Só com muita dificuldade se poderia pensar que ali vivia uma família. Em baixo, junto à rua, uma porta larga, de madeira deveria ser a entrada. Encontrava-se no entanto fechada, dir-se-ia mesmo pregada. Certamente se aberta correria o risco de cair, dado o seu estado de degradação. O acesso era assim feito pela casa da avó, não me tendo sido possível perceber como. As janelas, em cima, no primeiro andar, com ripas de madeira pregada de forma desordenada, não tinham vidros. A educadora confirmou, posteriormente, e documentou com fotografias, o estado de degradação da casa, com buracos no soalho e as escadas com falhas nos degraus, representava até perigo, sobretudo para as crianças. Uma das filhas, a de quatro anos, colocou a cabeça por entre as ripas de uma das janelas, parecendo ter acordado naquele momento e querendo ver o que se passava. A educadora cumprimentou-a com alegria e convidou-a a vir ter connosco. Apareceu pouco depois com a roupa e os cabelos em desalinho. Tinha um olhar triste e estava um pouco envergonhada perante uma desconhecida. Encostou-se à mãe, que continuava com a mais pequena ao colo.

Depois saiu, pela mesma porta, um rapaz, que a educadora informou ser irmão da mãe, talvez o mais novo. Usava calças de ganga, botas de bico fino, com um pouco de salto certamente para aumentar a sua baixa estatura. Usava o cabelo comprido atrás. Parecia ter-se levantado há pouco. Sentou-se na soleira de uma porta em frente, a fumar, sem ter cumprimentado ninguém, nem sequer emitido qualquer som, o semblante carregado. O cunhado aproximou-se dele, mas mantendo-se acorçado. A sua magreza certamente não lhe permitia sentar-se em lugar duro.

A tia, a irmã da Isabel, que continuava a andar apressadamente, e em várias direcções, disse que ia comprar cigarros o que provocou na avó comentários desaprovadores. Voltou, falando muito alto, reclamando que alguém lhe havia sujado a blusa, e entrou em casa bruscamente, gritando “*hoje vou me matar*”, “*hoje vou-me matar*”, não conseguiu, porém, a atenção de nenhum dos presentes. Voltou pouco depois com outra blusa e mais calma.

À passagem do carteiro, a avó, chamando-o pelo nome, perguntou-lhe se não havia nada para ela. O carteiro entregou-lhe, sem qualquer palavra, uma publicidade de um hipermercado. Certamente não entregaria o folheto se ela não lhe tivesse perguntado. O filho aproximou-se e ficaram os dois a ver com muito interesse a publicidade.

A educadora quis que eu fosse ver a “*regueira onde a Bela lava roupa para fora*”. Fomos as três, a mãe, a educadora e eu. A regueira é um riacho próximo da casa. A água é limpa e, no meio, estão colocadas umas pedras que servem de lavadouro. Explicou-me que ali, além da roupa de toda a família a mãe e a tia lavam muita para fora, “*até para ciganos*”, mesmo no inverno. Esse trabalho é feito com água até o meio da perna. A mãe, durante todo o trajecto, não fez qualquer comentário, tendo a educadora, em jeito de confirmação perguntado à Isabel se sempre tinham ido sachar milho, ao que esta respondeu afirmativamente. Tinham, ela e a irmã sachado das seis horas da manhã até às dez. Quando voltamos, a avó estava ainda com a publicidade na mão, enrolada em forma de cartucho. Com ele começou a bater, como expressão de carinho, nas pernas da menina que continuava ao colo da mãe, ao mesmo tempo que dizia que desta é que ela gostava e que, quando ela fosse maior, a roubaria à mãe para que ela tomasse conta de si. Várias vezes repetiu a frase, sempre acompanhada com expressões de carinho um pouco violentas.

Antes de irmos ver a regueira, afastei-me um pouco do grupo com a mãe para fazer-lhe a entrevista, feita na rua, onde, aliás sempre permanecemos. A mãe respondeu com alguma timidez, mas sem qualquer dificuldade de compreensão e sem mostrar desagrado. Ao despedirmo-nos, era então mais de meio dia, vieram todos acompanhar-nos até o carro.

## Mãe Isabel

Tipo de Ajuda Assistencial	A ajuda que mais valoriza aliás, compreensivamente, é o rendimento mínimo, referindo que a educadora “ <i>arranjou a maneira de eu receber</i>
----------------------------	--

*o rendimento mínimo”, “tem-me ajudado naquilo que pode”, sendo igualmente ajudada pela família “a minha mãe, os meus irmãos quando podem ajudam”.*

Embora a atribuição do rendimento mínimo seja da competência das assistentes sociais, o ter mencionado a educadora como a única responsável por essa atribuição, poderá advir da confusão de papéis, o que é aliás referido pela educadora, além certamente da percepção que teve da persistência da educadora para o conseguir.

Uma outra ajuda que diz ter recebido da educadora *“já me comprou coisas de comer para a canalha”*. Este facto foi-me contado pela educadora, dizendo que uma vez chegou a casa da Bela e encontrou-a muito triste, muito aflita porque os filhos iam chegar da escola e não tinha nada para lhes dar de comer. Ficou muito sensibilizada com a situação até porque não era usual encontrar a mãe assim, além de não ser pessoa de se queixar sem motivo. Nesse dia não foi capaz de ir embora e deixar a mãe naquela situação, tendo ido com ela à mercearia comprar o que necessitava, com a consciência das consequências que isso poderia acarretar. Foi o que aconteceu. Na semana seguinte, a irmã veio pedir-lhe dinheiro para comprar uma botija de gás, o que recusou.

Compreensão  
dos objectivos  
da  
intervenção

Sente que as pessoas que vão a sua casa preocupam-se, não só com os filhos, como com a melhoria das condições de vida da família. *“A canalha, as crianças, “a gente viver melhor”.*

Preocupações

A sua maior preocupação é a casa *“ a casa não está muito em condições, não tem condições nenhuma, está toda a cair” “eu só gostaria de ter uma casa, mais nada. O trabalho arranja-se bem”, “obrigatório era arranjar casa”.*

Quem  
toma as  
decisões  
na família

Em resposta a quem toma as decisões na família *“sou eu quem decido tudo”*

Mudanças resultantes da intervenção	Como mudanças sentidas após o início deste trabalho “mudou num sentido, a canalha já não passa fome, já tenho o rendimento mínimo”. “Agora no estilo de viver, a casa está na mesma, precisava de uma casa”.
--	--

## Educadora Olinda

Prioridades estabelecidas pela educadora	O facto desta família ter grandes carências, provocadas por uma certa desorganização familiar, - nem todos trabalharem, e igualmente pela doença do pai, levou a que a educadora estabelecesse prioridades em certa medida de tipo assistencial. <i>“O que era mesmo muito necessário era tratar do José e foi por aí que começamos” “eu ia ver se arranjava dinheiro para o José ir ao médico” “eles sentiam-se completamente desapoitados, não tinham dinheiro nem sequer para pagar consultas ali no Centro de Saúde e achei que era por aí que eu tinha que entrar” “então o que é que eu tive de fazer primeiro, ver se arranjava forma do José ir ao médico sem pagar, o que não foi fácil, não foi fácil” “ajudar esta família a conseguir uma casa decente”</i>
---	---

Ajuda assistencial e emancipatória	Parece no entanto, que essas prioridades, como ajuda, são uma ajuda de certa maneira emancipatória na medida em que procura, por um lado, não se substituir à família e por outro, representa um suporte na consciencialização de formas possíveis de melhoria das condições da família. <i>“o que realmente o que estava a preocupar era a o que estava a fazer com que aquela família não tivesse condições de se gerir a ela própria” “eu gostava de a poder ajudar a arranjar uma casa” “o rendimento mínimo, quer dizer, dotar esta família dum fundo de maneiio” “ajudei também Bela a chegar à conclusão de que ela precisa trabalhar” “quando a Bela for trabalhar não se esqueça de descontar para o Centro Regional e para essas coisas” “essas famílias precisam de ajuda e não é daquela ajuda – ah pois é tem de ser, agora tem de fazer assim e depois tem de fazer assim, (...) para dizer que é</i>
--	---

Ajuda  
assistencial

*para ser assim já estão elas cansadas de saber” “elas querem alguém que lhes dê a mão e que as puxe de lá para fora, que as ajude a saltar dali”* De forma global, parece que a educadora criou uma forte relação com esta família, que faz com que tenha uma atitude de implicação permanente, que se traduz, não só na ajuda propiciada, uma ajuda que tenta responder às necessidades da família, que a obriga a contactos diversificados com outras instituições, contactos nem sempre fáceis, lutando pela melhoria das condições básicas da família, mas também pelo prazer que demonstra nessa relação *“aos poucochinhas eu fui falando com eles” “aos poucochinhas eu fui me apercebendo do que é que eles iam precisando ou do que mais precisavam” “e aos poucochinhas nós fomos construindo estes passos, agora vamos fazer isto, porque era o mais necessário” “sem ela abertamente me dizer o que é que precisava, nós fomos combinando o que se ia fazendo” “o que eu sinto naquela família, o que me dá imenso prazer estar lá com eles, eu gosto de estar lá, eu gosto de estar com eles, quando eu vou, eles sabem que eu vou, estão lá todos. Depois acaba tudo numa confusão, todos aos gritos uns com os outros. E quer dizer, eu sinto que eles vêem em mim alguém que os está a ajudar a conseguir mais alguma coisa”.*

Expectativas  
sobre a família

O investimento, a preocupação, a luta que desenvolve por esta família, poderá ser devida às suas próprias características como pessoa, mas, em grande medida por acreditar nas potencialidades, sobretudo da mãe. *“já ouvia Bela dizer, eu vou arranjar emprego na fábrica” “mas há uma coisa que aconteceu com a Bela, eu não sei se é a potencialidade dela que eu acredito que também seja e quero acreditar que sim” “tem a ver com alguns conceitos de limpeza e de saber estar e convivência social que a Beta tem” “aquilo que ela não sabia, não por incapacidade própria”.*

Atitudes  
face à forma  
de agir da  
família

Demonstra igualmente grande compreensão pelas características e funcionamento da família, procurando explicações para as mesmas *“deontologicamente achei que não era correcto da minha parte estar a*

*exigir higiene à Bela que ela não tinha condições para a ter, porque ela para dar banho aos filhos tem que ser numa bacia e para aquecer água tem que ser a gás e ela não tem dinheiro para comprar gás, tomara ela ter para fazer o comer” “eles vivem, quer dizer é como se fosse uma concha, eles vivem em permanente conflito, estão sempre a ralhar uns com os outros, sempre, mas quando um precisa duma coisa, eles apoiam-se e não só, eles encobrem-se” “eles sentem-se bem uns ao pé dos outros” “acho que não, que às vezes não (sinceros com ela) . “mas eles também têm que ter alguma coisinha que lhes permita ter uma certa privacidade” “há coisas que fazem parte da intimidade da própria família que eu não tenho nada que saber e portanto, tenho a certeza que eles não são sinceros”.*

Forma de  
abordar o  
caso

Justificando não fazer o P.I.A.F. com a família, mas o P.I.A.F. deles, “e não faço uma avaliação da criança, porque acho que não tenho que fazer, faço o registo do que a Bela me vai passando que precisa” “se eu tivesse casa eu ia trabalhar, porque a casa é importante e eu percebo porquê, porque se ela for trabalhar tem que ir minimamente limpa, ela ali não tem condições para isso”, e quanto aos elementos da família que estão envolvidos no trabalho “praticamente todos, porque eu não consigo trabalhar só com um e vêm todos pedir coisas”, eles confundem um bocado os nossos papeis e não sabem distinguir” “quando uma família vê uma educadora entrar lá em casa para educar a criança, não é, para dar um apoio pedagógico à criança, ela só aceita se esse apoio for dado de uma forma mais alargada”.

Quem toma  
as decisões na  
família

As decisões na família são tomadas pela mãe, parecendo ser o elemento mais importante no sentido de agregador, o esteio da família “eu penso que é a Bela. O José diz sim se a Bela disser que sim” “a Mariana sozinha não faz, mas com a irmã faz” “por exemplo a irmã foi agora sachar milho, a Mariana foi com a irmã, só que a irmã veio-se embora ela podia ter ficado”.

Tipo de  
comunicação  
estabelecida

A comunicação que, nem sempre é factor de aproximação, sobretudo quando existe dissimetria cultural, é referida muito positivamente *“se comunicar for assim, aceitar a família como ela é e chegar lá e conseguir falar com eles e conseguir estar sem estar enojada ou sem me preocupar pelo facto da casa não ter condições nenhuma, se comunicar é isso, que eu penso que também é, eu consigo estar e preocupo-me imenso quando saio de lá e venho a pensar como é que se pode resolver aquela situação da melhor maneira para eles” “eu não tenho dificuldade nenhuma em chegar ali e falar com eles e estar com eles e aceitar as asneiras que ele dizem e o que eles fazem, asneiras mesmo em termos de palavrões, não é asneiras, quer dizer estou ali e não fico chocada com nada, quer dizer fico preocupada e penso como é que eu posso ajudá-los, isso é o que me preocupa, o resto...”*

Avaliação dos  
resultados do  
trabalho  
desenvolvido

De forma despretensiosa demonstra a consciência que tem da importância do seu trabalho, valorizando os resultados conseguidos *“aquela pessoa que vai lá, que vem de outro espaço quase, não é, e que os ajuda a fazer o intercâmbio, para mim é isso e que para eles é importante, é quase como uma promoção para eles, não sei, digo eu” “acho que tenho ajudado, acho que a situação familiar em termos de saúde melhorou, eles deixaram de ver o Centro de Saúde como um obstáculo muito grande”.*

A sua ligação a esta família faz com que o facto desta causar boa impressão perante terceiros, contrariando a imagem que normalmente transmitem, a gratifique sobremaneira, até porque pode evidenciar também resultados do seu trabalho, embora não faça essa leitura *“fomos todos um dia ao médico” “todos, a família toda” “os filhos que não tinham vacinas nenhuma, foi tudo vacinado e nesse dia foram todos lavadinhos, arranjadinhos, até cheiravam bem. Que eu acho que em termos de, quem conhece aquela família, quem os conhecia todos os dias a cheirar mal, nesse dia foi extremamente agradável, para mim chegar e vê-los, aqueles cabelinhos muito lavadinhos, muito luzidios, muito arranjadinhos, com as roupinhas muito combinadinhas, que eu*



*achei que em termos da Bela eu não estava à espera que ela se preocupasse com isso e para mim foi muito agradável e a médica ficou extremamente impressionada também”.*

Relação com  
outros  
serviços

Dada a consciência que a educadora tem dos limites do seu próprio poder evidenciada nas suas relações com outros serviços, o que lhe acarreta situações de frustração e revolta, poderá tê-la ajudado a melhor compreender a situação de dependência desta família e a importância da sua emancipação, com consciência dos entraves que a todos os níveis se colocam “*e depois chegamos às instituições e elas dizem: eu a esta família não dou. Com que direito, não é?*” “*tentar que eles tivessem o rendimento mínimo e ter ouvido que não lhes davam*” “*Claro que a assistente social tem poder, tem muito mais poder do que nós, não é, nós conseguimos aquilo que elas querem fazer*” “*as ajudas passam a maior parte das vezes por conseguir algum dinheiro para algumas coisas que parecem ridículas, como por exemplo, dinheiro para fotografias, para bilhetes de identidade, para uma taxa moderadora no Centro de Saúde*” “*e nós temos que andar a pedir quase por amor de Deus para deixarem, para darem*” “*e quase a pedirmos de joelhos*” “*se nós temos a sorte de encontrar alguém que nos ajude nós conseguimos, se temos o azar de encontrar alguém que não esteja nem aí, já não quer saber, já deixou de investir, pronto já não conseguimos fazer*” “*porque de tal maneira já estão marginalizadas naquela comunidade que já ninguém olha para elas, já são lixo e já ninguém quer sequer alugar-lhes uma casa e por vezes o nosso papel é importante para chegarmos ao pé dos profissionais de assistência social e dizer-lhes e alertá-los para aquilo. Eles por vezes como estão mais incomodados com os papéis que têm em cima da secretária não vão e não vêem*” “*foi a assistente social do Centro de Saúde que os propôs ao rendimento mínimo porque a assistente social donde deveria ter saído não o fez*”, “*esta assistente social aqui do Centro Regional, que está, é a ela que está atribuída esta freguesia não me ajudou em nada*”.

## Comentários sobre os dados recolhidos

As condições de vida desta família, condicionantes da sua dependência, poderiam desencadear na educadora atitudes que claramente evidenciassem o seu poder. No entanto, embora esse poder seja uma realidade, até porque a família tem dependido quase totalmente da sua intervenção, a permanente preocupação revelada pela educadora em transformar essa situação e a postura que assume na relação, parecem em certa medida poder atenuar um pouco esse enorme desequilíbrio, senão de forma efectiva pelo menos não acentuando essa clivagem.

A ajuda propiciada pela educadora a esta família, uma ajuda com algumas características emancipatórias, na medida em que tenta ajudá-los a criar condições para a possibilidade de maior independência, pelo facto de procurar responder também às suas necessidades, encontra-se no limiar de uma ajuda de tipo caritativo, tendo em conta que as respostas às necessidades da família, representam o criar de condições básicas de sobrevivência – alimentação, casa, saúde. No entanto, é dada de forma realista, adequando-a a cada situação e com a visão da luta sempre necessária pelos direitos que apesar de tudo ainda têm.

Por outro lado, essa ajuda, podendo representar ainda para esta família, uma possibilidade de perspectivar um mundo que existe para além do seu espaço de miséria, pode constituir, na opinião da educadora *“quase uma promoção”*. O sentido desta promoção parece poder significar uma certa possibilidade de transferência da importância do estatuto da educadora para o de uma família tão desprovida de auto-estima, valorizada ainda mais, por uma vivência em comum de afecto e de luta.

Tratando-se de alguém que vem de outro contexto, pode ainda ajudar a iniciar, com atitudes de compreensão e sobretudo de estímulo, atitudes essas já presentes no trabalho que desenvolve, uma caminhada para esta família, ou mesmo, com esta família, no sentido de maior independência na procura de recursos, na capacidade de resolução de problemas, na utilização das suas competências. Isto implica o reconhecimento pela educadora, da existência de capacidades nesta família, neste caso sobretudo, e quase exclusivamente, da mãe, numa perspectiva de favorecer a aquisição de algum poder, com a consciência de que essas competências estão já presentes, ou são pelo menos

possíveis, abrindo caminho a mudanças num futuro, caso as estruturas sociais também o facilitem.

## 2º CASO

Educadora:

**Ester**

### **O Caso:**

*Mãe –Elisa– doméstica – 2ª classe*

*Pai –João– operário – 4ª classe*

*João– 6 anos - atraso de desenvolvimento*

*A Mãe tem 23 anos, uma mãe muito jovem. O marido é mais velho nove anos.*

*Têm mais três filhos com oito, cinco e três anos. O João teve apoio durante três anos com bons resultados.*

### **A situação observada:**

Encontramo-nos na sede da equipe e fomos depois no carro da educadora até a casa da família, situada numa freguesia com características semi-rurais.

A Elisa esperava-nos junto ao portão de entrada. Com ela estava também a filha mais velha, de oito anos.

O portão largo, dá acesso a um alpendre tosco que se estende até à entrada da casa propriamente dita. Nesse alpendre, de terra batida, um pouco mais próximo da entrada da casa, numa divisão feita com tábuas mal alinhadas e sem tecto, encontra-se a sanita. A casa, não tem reboco e tudo parece estar à espera de ser terminado: chão, paredes, tecto, tudo com um aspecto de degradação prematura. A existência do alpendre, aumentando o tamanho da casa, deve, no entanto, tirar-lhe luz, - a luz, do compartimento que daí se via e que parecia ser a cozinha, estava acesa.

A Elisa, uma moça nova, franzina, com bom aspecto apesar de pouco limpa, estava vestida com uma camisola de malha de lã, com mangas compridas, desadequada para a época, pois estávamos no Verão, embora fosse de manhã e tivesse caído alguma chuva. A sua postura, cabeça um pouco inclinada, olhos baixos, evidenciava uma atitude de submissão, que se foi desvanecendo ao longo da entrevista. A educadora, depois de falar um pouco com ela, retirou-se para o carro, certamente para que ficássemos mais à vontade. Nessa breve conversa, a Elisa referiu à educadora que estava precisando dum armário porque não tinha onde guardar a roupa. Fomos então as duas para mais perto da entrada de casa, creio que da cozinha. Elisa foi buscar duas cadeiras, mas não fez qualquer convite para que eu entrasse.

No espaço, onde depois nos sentámos, havia um móvel baixo, que não pude identificar. Seriam cadeiras, uma mesa baixa ? Em cima um volumoso monte de roupa, colocada ao acaso, sem qualquer preocupação de organização. Chamaram a minha atenção a variedade, e o tipo das roupas. Por cima, havia uma gabardina. Teria sido experimentada neste dia de chuva? Alguns sapatos de criança espalhavam-se pelo chão. A filha, rondou-nos durante toda a entrevista, e, a dado momento, entrou para um compartimento da sanita. Pouco depois, abriu a porta para pedir papel higiénico à mãe. Esta respondeu que não tinha e continuou naturalmente a conversar comigo. Em seguida, a menina aproximou-se do canto onde estávamos e experimentou um dos sapatos que se encontravam no chão. Disse à mãe que queria ficar com eles, a mãe negou, dizendo que aqueles não eram do número dela pelo que seriam destinados a outros dos filhos.

Quando pudemos iniciar a entrevista, a Elisa respondeu sem dificuldade às perguntas que lhe fiz, parecendo fazê-lo sem constrangimento.

Quando terminei a entrevista e entrei de volta no carro, a educadora logo perguntou se o trabalho havia corrido bem. Conversámos durante todo o percurso até à entrada da sede, e dentro do carro lhe fiz a entrevista.

A conversa continuou, para além da entrevista. A educadora referiu quão difícil é o trabalho com esta família. Segundo ela é preciso um trabalho constante de relação. “*Às vezes as coisas ficam diluídas*”. Contou que no ano passado uma colega foi lá com uma Assistente Social para tentar resolver os problemas da casa, e a Elisa pôs um colchão a arder na entrada.

Procuraram fazer uma aliança com a madrinha dela pensando que assim melhor a poderiam ajudar, admitindo que a relação seria facilitada não só pela proximidade sentimental mas até física, uma vez que madrinha e afilhada são vizinhas. Mas afirmou que tudo é muito difícil porque a Elisa, segundo a educadora, concorda com as coisas mas depois tem comportamentos que impedem a sua concretização. Afirma que é sempre muito difícil concretizar objectivos. A Elisa, segundo ela, é muito influenciável e difícil de levar a sério.

Os aspectos, que a educadora sublinha como mais difíceis no trabalho com esta família, são a imaturidade da mãe, caracterizando essa imaturidade pela inconstância – dificuldade em manter decisões, e a qualidade do seu funcionamento como mãe. A educadora afirma que a Elisa é muito carinhosa, quando os filhos são pequenos, mas à

medida que os filhos vão crescendo ela vai se afastando. Insiste menos em termos de relação, com a agravante de fazer uma certa rejeição do João. Segundo a educadora, os vizinhos afirmam que ela sai mais com o filho de cinco anos.

A casa onde vivem é da mãe da Elisa. O sogro, que às vezes lhe adianta dinheiro, vive com eles. Ainda informa a educadora, *“Vê-se a Elisa com hábitos de pequena burguesia por exemplo, comprar pizzas para aquecer em casa. Outro exemplo, comprou favas congeladas, quando tem frescas em casa. Faz despesas, desnecessárias, como se não houvesse outro tipo de prioridades. Há muita dificuldade em criar um tipo de relação que nos permitisse um espaço para discutir estas coisas. Era preciso uma relação em que se assentassem compromissos. Constrói-se acordos que depois não têm continuidade. É uma forma de se afirmar. Investe em coisas, não se apercebendo de que não são as melhores. Vê T.V. e compra. Um dia estava a cozinhar carne com massa e eu elogiei-a muito, porque muitas vezes compra comida feita. Se ela aceitasse as parcerias, seria mais fácil. Não lhe falou na falta do dinheiro por não ter aceite ajuda na gestão do dinheiro. Agora fala mais dos problemas em geral do que das dificuldades económicas. À partida temos que ir abertas para tudo, porque aqui não somos só profissionais, somos também pessoas. O ponto de contacto que tenho com esta família é a minha origem rural”*.

## Mãe Elisa

Ajuda  
assistencial

Os dados recolhidos na entrevista com a Elisa vem oferecer uma compreensão ampliada do problema que, naturalmente é aqui lido noutra perspectiva.

A ajuda em termos de bens e económicos (Rendimento Mínimo), aparece como a mais relevante relativamente à ajuda emocional. É isto que ela claramente refere: *“A educadora trouxe-me louça e arranjou-me uma colcha, uma camita para o meu Joãozito”, “graças a Deus tenho a agradecer muito a essa senhora”, “porque há muitas que ajudam e outras que não ajudam”, “uma roupa” “massa”, “fraldas”, “alfaces, laranjas, pêssegos” “desde que eu comecei a receber o rendimento mínimo, mudou” “explicar o que a gente sente e assim”*. Relativamente às pessoas que deram ou dão ajuda, *“a primeira, antes*

*de ser a Dona Ester”, “a minha madrinha” “a Caritas”, “a minha mãe”, “o meu sogro”. “Agora com a Dona Ester, pelo tempo que eu estou com ela, não estou assim muito habituada mas coisas que eu precise de conversar mais com ela, como é, explicar o que a gente sente e assim”, correspondendo às características de ajuda referidas como prioritárias pela educadora.*

Transparece o sentimento de que é ajudada e se sente bem com o tipo de ajuda recebida, *“porque sei que estão a fazer bem aos meus filhos”.*

Preocupações Refere que com os filhos está tudo bem, não mencionando o apoio recebido pelo filho que se prolongou durante três anos, sendo a sua maior preocupação o marido, *“como é que lhe hei de chamar, o alcoolismo”, “quando ele recebe ele piora” quando não recebe anda bom” “quando chega a casa berra, bate se for preciso”.*

Quem toma as decisões na família Como resposta a quem toma as decisões na família, embora refira alguns aspectos em que é ela a decidir *“comprei a máquina, estou a pagá-la com o rendimento mínimo”, “quando é assim coisas para passeios ou assim, às vezes sou eu que assino” metade das coisas é o meu marido”, “é o homem da casa, é o chefe da casa, não é” “quando ele está é ele, quando não está sou eu”.*

Ajuda assistencial

Pela sua dependência em termos económicos e, eventualmente por não ter compreendido exactamente o que significaria a entrevista que lhe estava a ser feita, ao longo da mesma e, de forma subtil, foi referindo o que no momento necessitava *“uma camita para o meu pequenito (...) ela agora já está velha, como aquilo é platex, partiu e agora não dá para colar e agora tive que tirar aquela e pôr outra que não é minha” “agora nem estão a dar nada” “eu neste momento, o meu marido só recebe sexta- feira e estou a precisar, pronto coisitas que é para os meninos, assim fraldas e assim, estou a precisar mesmo” “daqui até sexta- feira ainda falta um bocado” “o meu sogro também há dois meses que não recebe” “até agora ainda nem disse nada a ninguém que precisava disto ou daquilo, pronto tenho vergonha”.*

Preocupações	De uma forma que parece sincera, demonstra desejo de arranjar um emprego, embora essa atitude corresponda aos objectivos exigidos pelo rendimento mínimo, o que evidencia um comportamento estratégico, e porque omite, caso a conheça, a opinião do marido a esse respeito e transmitida pela educadora de que ele só aceita que ela trabalhe se for junto dele “ <i>nem pensar, noutro sítio não</i> ” “ <i>eu queria arranjar um emprego</i> ” “ <i>pronto queria mesmo trabalhar, estou a ver que não consigo, já procurei e já tenho dois mas é para longe</i> ” “ <i>eu queria ver se arranjava um por aqui por perto nem que eu fosse de bicicleta</i> ”.
--------------	--

## Educadora Ester

Prioridades estabelecidas pela educadora	O criar uma “ <i>melhor relação</i> ”, foi identificado pela educadora como um aspecto do trabalho inicial a desenvolver com esta família, e igualmente como prioridade. “ <i>Foi um ano só de tentar construir relação</i> ” “ <i>nesta família a relação custa muito a cimentar por não termos uma mãe aliada à nossa ajuda</i> ”, “ <i>consolidação da relação, é conseguir essa maturidade que é necessária, principalmente na mãe que é a parceira que eu tenho mais à mão</i> ”. Mas ela afirma que essa relação foi dificultada pelo tipo de funcionamento da mãe: “ <i>não nos dá muito espaço para nós criarmos uma relação estável</i> ”, “ <i>foi um ano só de tentar construir relação</i> ”, <i>foi sempre uma relação muito difícil</i> ”, “ <i>que nos foge pelos dedos</i> ” “ <i>foi sempre uma coisa muito precária</i> ”.
--	--

Ajuda assistencial	Tratando-se de uma família com muitas carências a nível económico, este facto suscitou na educadora que iniciou o trabalho de intervenção, uma atitude de ajuda de tipo assistencial. “ <i>A minha colega do ano passado, tentou ajudá-la, arranjou-lhe latas de tinta</i> ” “ <i>quis ajudá-la com coisas</i> ” “ <i>uma cama</i> ” “ <i>porque a minha colega dava-lhe mesmo coisas</i> ”. Este tipo de atitude foi interpretado pela actual educadora como induzindo a Elisa á procura permanente desses benefícios, como resposta às suas necessidades “ <i>A Elisa habituou-se a vê-la como</i>
--------------------	--



*alguém que levava coisas e decidia por ela. Não sei, provavelmente levava-lhe alimentos e outras coisas” “qualquer coisa ligava para casa da Rita” “A Rita ficava surpreendida como ela tinha arranjado o número do telefone”*

Ajuda  
emocional

Assim, com uma avaliação negativa das consequências da intervenção da colega, a educadora alterou este tipo de relação. Preocupou-se em não alimentar essa ajuda/dependência de tipo assistencial: *“eu não tenho essas coisas para lhe oferecer e até procurei nem trabalhar muito nesse aspecto porque acho que ia alimentar essa dependência” “se eu a habituassem a ir aos serviços pedir coisas, eu ia ser mais uma a alimentar essa dependência que ela já criou desses serviços”*. Preocupou-se em vez disso em orientar o seu trabalho no sentido de propiciar ajuda como suporte emocional e pedagógica, ajuda essa com características de algum paternalismo: *“acho que me vêem como uma ajuda, como alguém que vai lá para os ouvir, para lhes dar alguns conselhos” “apoio psicológico” “ajudar ao bem-estar da família”, “apoio para uma desabafo”, “a nível da relação dela com os filhos, com a família”* e estando em correspondência com a ajuda que a Elisa na entrevista refere como sendo a dada pela educadora *“coisas que precise de conversar mais com ela, como é explicar o que a gente sente e assim”*

Forma de  
abordar o  
caso

No entanto, apesar da educadora não actuar com características estritamente assistenciais, a análise parece evidenciar que a ajuda propiciada, com contornos de controle, foi igualmente criadora de dependência (apesar de a dependência ser conotada pela educadora negativamente). A ser assim parece existir uma certa contradição entre as intenções verbalizadas e as práticas implementadas: *“nós muitas vezes juntávamo-nos lá naquele sótão para falarmos todas”* (educadora, madrinha e mãe) *“e foi aí que surgiu a hipótese do banco”, “e era esse dinheiro que nós (madrinha, educadora) tínhamos pensado em ela não o gastar todo de uma vez, ir gerindo” “fui ao banco tentar saber o que é*

*que se passava porque eu tinha ficado com a caderneta*” “*eu vi os movimentos*”.

Forma  
de  
abordar  
o caso

A madrinha, que ajudou a educadora nesta tentativa de controle do modo de gastar o dinheiro, é descrita como alguém em situação privilegiada para ajudar a Elisa porque “*é uma senhora excepcional*” “*é uma senhora nova, com muita iniciativa, é uma senhora que dá o que tem*” “*o frigorífico*” “*a arca que ela (Elisa) teve que deitar fora porque já não presta para nada*” “*a madrinha em tudo o que pode ajuda-a*” “*mas lá está, também não consegue ali tão perto criar uma relação com ela, que ela corta sempre, corta as hipóteses de qualquer compromisso*” “*quer dizer, não existindo eu ou outra pessoa que vá lá, a madrinha é o elo fundamental na vida dela*” “*só que ela nem isso aproveita*”. Pelo facto de morar próximo da Elisa, tem sido para a educadora uma aliada no trabalho, na intervenção junto dela “*a Elisa pode ter aqui uma aliada que é a sua madrinha que sempre foi sua amiga*” mas também alguém que colabora no seu controle “*mas manteve a relação com a madrinha, estou lá volta e meia para saber da afilhada*”.

Atitudes  
face à forma  
de agir da  
família

As estratégias da Elisa para fugir ao controle exercido sobre si, manifestam-se de acordo com a educadora de várias maneiras: “*esconde-nos muitas coisas, diz-nos meias verdades*” “*não nos dá muito espaço para nós criarmos uma relação estável que dê para dirigir objectivos*” “*tem dificuldade em assumir esse compromissos*” “*ela depois não aceitou que mais ninguém se tivesse envolvido naquele processo, quis chegar sozinha*”, sendo esse controlo um círculo poderoso, incluindo os profissionais intervenientes, o marido, as instituições, a madrinha, os vizinhos.

Atitudes  
face à  
forma de  
agir da  
família

A noção de parceria, objectivo último de uma intervenção centrada na família, nomeada superficialmente na entrevista, o que pode ser explicado pelo pouco tempo de trabalho com esta educadora (um ano) e pelo facto de não haver uma relação de confiança que a possibilitasse,

tem subjacente ainda uma ideia de controle, de poder, *“a partir daí, dei-lhe a caderneta e fiquei sem nada, porque não fazia sentido eu ter os documentos, se ela já não me considerava parceira” “não é uma boa parceira porque nos está constantemente a fazer rasteiras”*.

Atitudes  
face à  
forma de  
agir da  
família

Apesar da preocupação inicialmente verbalizada de que fosse criada, por parte da educadora, de uma relação que permitisse um trabalho próximo e adequado com esta família, essa relação foi afectada, e de forma profunda, pelo facto da educadora ter sentido o seu poder posto em causa pela Elisa. *“Aquilo que ela depois nos fez” “porque ela também queria ter aquela liberdade para ter o dinheiro e o gerir conforme ela quisesse” “quis chegar sozinha” “entretanto ela quis ficar com a conta no nome dela e aquilo ficou reduzido ao poder dela” “ela foi ao banco e levantou outra”(caderneta) “estava a fazer as coisas sozinha” “não fazia sentido eu ficar com as coisas como tínhamos combinado”*.

Poderá admitir-se que tendo “perdido” neste jogo de forças, a educadora, (embora se refira à situação com alguma ironia), reconhece que isso poderá ter tido resultados positivos para a Elisa, redundando em possível “aprendizagem” *“se calhar até teve os seus benefícios, porque ela até aí nunca soube o que era gerir alguma coisa. Agora neste espaço de tempo algumas coisas deve ter aprendido”*

Atitudes  
face à  
forma de  
agir da  
família

O sentimento de ter sido defraudada na sua tentativa de ajuda, que se justificava na sua opinião, pela imaturidade da Elisa e pelo facto de nunca ter tido dinheiro e portanto de não o saber gerir, levou a que se afastasse da família durante quase um mês, uma espécie de castigo e uma forma de afirmar o seu poder *“porque houve aquela fase em que ela não aceitou a minha ajuda e até me andou a enganar, eu deixei de lá ir, foi quase um mês, parei mesmo para a fazer sentir que não foi muito sincera comigo”*. O facto da Elisa não ter aceite esta ajuda, foi duplamente penalizador para a educadora. Em primeiro lugar viu rejeitada o que ela acreditava ser uma ajuda importante para a família e

em segundo lugar o seu poder, como capital de conhecimentos, foi desvalorizado.

Forma de  
abordar o  
caso

Quando o trabalho de intervenção se desenvolve em comunidades pequenas, o risco de controle e falta de privacidade para uma família com estas características sócio-económicas é ainda maior. Neste caso, foi ao ponto da conta bancária da mãe ter sido facultada à educadora, num total desrespeito pelo sigilo a que estão obrigados os bancários, aliás crime, e que só foi possível, por a educadora ser conhecida e ter um estatuto reconhecido pela funcionária, e a mãe ser desprovida de qualquer poder perante a mesma. *“Eu entrei no banco e depois a senhora disse: não, já foi levantada outra caderneta, por isso é que a senhora não consegue actualizar esta”, “a senhora disse: deixe que eu vou ver o que se passa e ela tirou-me o saldo da conta e eu vi os movimentos”.*

Forma de  
abordar o  
caso

A participação da Elisa, no trabalho não se efectivou, pelas dificuldades de relação e pela postura da educadora relativamente às características dela *“pensava que a relação podia dar para construir objectivos e depois definirmos estratégias para conseguirmos alguma coisa, isso foi tudo deitado abaixo porque a relação não permitiu isso devido a essa dificuldade em manter compromissos com uma certa durabilidade”,* pontuando muito negativamente o seu funcionamento como mãe, e igualmente as suas características de personalidade, *“os filhos para ela são aquele instrumento”, “dá ideia que para ela, quando os miúdos já são grandes, já não precisam dela, - ah! eles agora já são grandes desenrascam-se”, “tem dificuldade em manter compromissos”, “esconde-nos muitas coisas” “é muito imatura”, “a imaturidade é uma forma de defesa, para não se desenvolver, não se comprometer, não criar responsabilidade”, “ao mesmo tempo astuta” “foram mentiras sucessivas”, “é um bocadinho ambivalente” “ela depois também joga” “os desperdícios que ela faz de comida” “valoriza o aspecto económico”, “está constantemente a fazer-nos rasteiras”, “tem falta de capacidade de aproveitar os recursos humanos”, “toda a gente quer*

*ajudá-la, mas ela desperdiça todas as oportunidades”, “as pessoas não confiam nela” “se calhar o marido não tem confiança nela”, “diz que não tem confiança nela”.*

Emite, sobre ela, também alguns juízos positivos, referentes às preocupações com os filhos e com a casa. *“Ela procura gastar com os filhos, são uma coisa em que vale a pena investir”, “quando os filhos são pequeninos ela é carinhosa”, (referido em conversa) “ela é que tem de tomar conta deles sozinha”; “e também a casa em si, nota-se que quer fazer mudanças na casa” “melhoria no aspecto de organização da casa, da arrumação das coisas”.*

Atitudes face à  
forma de agir  
da família

Relativamente ao pai, salienta também alguns aspectos negativos. *“É capaz de não ter muita paciência para os filhos”, “ele demite-se da sua função”, “não deve ser um pai que seja um bom ajudante em termos de companheiro”, “o que ele tira para as coisas dele, para as bebidas, para os vícios que ele também tem”, “porque ele também se embebede e depois cria mau ambiente”, “não há assim uma relação próxima com eles” (os filhos).*

No entanto, procura justificações que os atenuem, o que não acontece com a Elisa, com a agravante dela aparecer também como responsável pelas frustrações e comportamentos mais reprováveis do pai *“Apercebi-me que ele tem frustração na vida, que gostaria de ter outras condições para dar aos filhos”, “nota-se tristeza no olhar dele, na forma como fala”, “por um lado não ter meios económicos para...e por outro lado ele sabe que é doente, ele é epilético” “essa frustração toda deve trazer-lhe muitas mágoas na vida”, “ao fim de semana, quando está mais em casa é quando vai ao café e ingere álcool.. e portanto essa frustração que ele sente, ele usa a vida como escape”, “nota-se que mesmo em relação à mulher que ele deve ter frustração também, o facto de ela não ter a maturidade que ele precisava como uma companheira, pronto ele não quer que ela trabalhe fora de casa, só trabalhe no sítio onde ele trabalha e isso tudo ele deve sentir frustração também por esse lado, por não poder confiar totalmente na mulher”*

Quem toma as decisões na família	<p>As decisões na família são, segundo a educadora, tomadas pelo marido</p> <p><i>“não sei, mas acho que deve ser o marido porque ela, não sei, ou se escusa no discurso do marido para certas atitudes que ela tem ou então realmente ele tem esse poder” “por vezes nota-se que ela quer fazer coisas e o marido não deixa” “o marido é que decide” “nota-se que está um bocado condicionada pelo marido, quando eu converso com ela” “é capaz de ser ele a gerir, até porque ele também condiciona o facto de ela trabalhar ou não trabalhar, o sítio onde ela trabalha. Ele também é mais velho nove anos do que ela, é possível que ele tenha muito poder sobre ela” “pelo que a madrinha diz, o sogro também” “porque o sogro como recebe a tal pensão também tem algum poder dentro de casa”.</i></p>
Tipo de comunicação estabelecida	<p>A preocupação em conseguir comunicar, com as famílias, faz com que</p> <p><i>“de forma mais consciente possível tente aproximar-me da linguagem do meu interlocutor” “com a Elisa, procuro falar uma linguagem mais simples, embora por vezes tenha dificuldade, há assim uma palavra ou outra que com certeza ela não percebeu bem ou interpretou mal.”</i></p> <p>parecendo não haver dificuldades de comunicação no sentido de compreensão da linguagem.</p>
Avaliação dos resultados	<p>Os resultados do trabalho foram o ter conseguido uma melhoria no funcionamento da Elisa como mãe, <i>“a minha ida lá foi sempre em função da valorização do papel de mãe, das competências dela como mãe e foi nesse aspecto que eu pude trabalhar porque de resto pouco mais pude fazer, mas pronto penso só isso já, para a situação que é ,para uma mãe muito jovem que tem quatro filhos, na situação em que é, realmente era um trabalho lá necessário” “a única coisa que eu consegui, se calhar foi esta relação com ela em torno dos filhos, pelo menos fazer com que ela crescesse mais como mãe, não é, em termos de responsabilidade com os filhos, na relação com os filhos”.</i></p>
Relação com outros serviços	<p>A relação com outros serviços intervenientes, limita-se a uma observação relativamente ao Serviço Social <i>“ porque o serviço social é</i></p>

*que habitualmente oferece esse tipo de coisas, mas como o serviço social não aparece, eu passo por ser assistente social e o trabalho que eu faço não é propriamente fornecer bens materiais”.*

### **Comentário sobre os dados recolhidos**

As relações de poder, estão, como se sabe, profundamente interligadas com as relações de ajuda. No presente caso ela porém representa o elemento definidor e agregador de todos os aspectos presentes no trabalho com esta família. Essa interligação, é tão forte que se poderia admitir que se caracteriza com mais precisão, como justaposição, na medida em que parece não existirem espaços independentes.

A relação de ajuda, quer seja com carácter assistencial, quer seja como suporte emocional, parece ser (como se pode ver nos extractos das entrevistas que anteriormente se referiu) simultaneamente, uma afirmação de poder, - poder de dar, poder de informar, poder de dar conselhos, poder de controlar, poder de criar dependência.

As dádivas recebidas por esta família, são feitas no sentido de suprir, ou pelo menos de atenuar as suas necessidades de subsistência, necessidades alimentares, de vestuário, de melhorias para a casa. Mas o que não se pode é saber se essas dádivas correspondem às reais necessidades da família, (para já não falar aos seus gostos, ou às suas escolhas) ou, ao contrário, se elas constituem aquilo que sobeja a quem dá, ou o que é entendido pelos educadores como necessário. A roupa que se encontrava amontoada no alpendre, (e que foi anteriormente referida), os aparelhos eléctricos, os materiais para arranjar a casa, suscita este tipo de questões.

As respostas de ajuda parecem assim ser dadas não a pedido e de acordo com os interesses do ajudado, mas com a visão que quem propicia a ajuda tem desses interesses. Afinal, e paradoxalmente, parece poder admitir-se que quando a educadora que iniciou o trabalho, e dava à família “*uma lata de tinta*”, “*uma cama*” esta ajuda era menos criadora de dependência do que o controle do dinheiro no banco, que a segunda educadora fazia. As dádivas de coisas, correspondia, pelo menos não só às necessidades da mãe, mas sobretudo à satisfação de pedidos feitos por sua iniciativa.

A diferença de severidade com que são descritas as actuações do pai e da mãe do Joãozinho poderia ser interpretada como sendo influenciada por estereótipos masculinos e femininos nos juízos que a educadora faz do pai e da mãe. De facto verifica-se claramente uma desculpabilização que ela encontra para a actuação do pai. Quanto à forma como ela aprecia a mãe, poderia admitir-se mais uma vez, isto ser o resultado dos sentimentos que a Elisa desencadeou na educadora quando ao tomar iniciativas colocou o seu poder em causa. Isso reflecte-se também na forma subtil como, numa tentativa de convencer o pai, que parece também ter o controle da Elisa, a deixar que ela trabalhe em qualquer local e não apenas junto dele, em vez de salientar a importância de ela trabalhar a educadora insinua que não é pelo facto de ela estar em casa que ele a controla *“ela também pode fazer coisas que o senhor não sabe” “acha que mesmo tendo-a em casa o senhor João a controla, se não está em casa? “em casa ela está muito mais liberta” “quantas vezes ela não irá a Malvar sem lhe dizer”*.

Algumas das atitudes tomadas pela Elisa, embora conotadas negativamente pela educadora, podem significar tentativas para conseguir algum espaço de liberdade. O colocar um colchão, certamente velho e que eventualmente lhe terá sido dado, a arder à porta de casa, no dia em que uma assistente social se deslocou lá, para procurar resolver “problemas da casa”; o arranjar outra caderneta bancária, sem dar conhecimento à educadora, são disso exemplos.

*“Toda a gente quer ajudá-la”*. Mas que tipo de ajuda? Uma ajuda emancipatória, com valorização das competências, do funcionamento da mãe, ou uma ajuda criadora de dependências? *“As pessoas não confiam nela”*. Porquê? Porque apesar da sua dependência, não é totalmente submissa?

Vai tomando corpo a ideia de que uma relação de ajuda permitindo ao que dá, idealizar a sua dádiva e ao que recebe interiorizar a sua condição de inferior e dependente, subjacente à posição de quem é objecto permanente de ajuda, perverte toda e qualquer relação, na medida em que em algum momento, o que dá, poderá sentir as suas “boas intenções” desvalorizadas, mal interpretadas e o que recebe, poderá perceber os condicionalismos e as implicações dessa ajuda, procurando com os meios de que dispõe, subtrair-se à sua pressão.



Numa perspectiva de favorecer uma aquisição de poder, caracterizado pela acessibilidade, gestão e controle dos recursos que lhe estão disponíveis, capacidade de tomadas de decisão, aprendizagem de novas competências, no trabalho que tem sido desenvolvido com esta família, a actuação, quer das educadoras, quer de outros serviços intervenientes, parecem constituir não um suporte e um estímulo na aquisição desses comportamentos, mas ao contrário, pelo facto de não criar as condições para essa aquisição, parecem permitir ou facilitar uma dependência perpetuada, não possibilitando à família adquirir meios de um controle e resolução efectiva de seus problemas.

### 3º CASO

Educadora:

**Noémia**

#### **O caso:**

*Mãe –Augusta – operária – 4ª classe*

*Pai - operário – 4ª classe*

*Luís – 10 meses - portador de espinha bífida, com hidrocefalia*

*É o primeiro filho do casal. Uma situação bastante grave que veio desestruturar a família, mesmo em termos económicos, por a mãe ter deixado de trabalhar para se ocupar do Luís.*

#### **A situação observada:**

Encontrei-me com a educadora no Centro Paroquial, onde funciona além do Jardim Infantil, dois outros serviços – de apoio a terceira idade e a toxicodependentes. É um edifício novo, ainda em expansão, com aspecto agradável e integrado numa zona com muito espaço.

A freguesia onde reside esta família parece poder definir-se como semi-rural, tendo as casas da sua rua, características mais próximas das de famílias operárias do que de rurais. A casa fica à face da rua, assim como as que lhe estão próximas.

A mãe já nos esperava com o filho ao colo, dentro de casa. É uma mulher nova, mas aparentando estar perto dos trinta anos, com uma compleição forte, embora de estatura média. Recebeu-nos muito afavelmente, convidando-nos a entrar e sentar. A entrada faz-se directamente para uma sala comum que, embora pequena, indiciava uma casa com boas condições. Como mobília, logo na entrada um grande móvel e uma mesa comprida do mesmo estilo, ocupavam grande parte do espaço. Ao fundo, encostado a parede, havia também um sofá, de dimensões desadequadas ao tamanho da sala. O móvel, alto, ostentava na parte superior um grande número de taças desportivas alinhadas, comprovando, segundo a educadora, o sucesso da mãe na prática de atletismo, corrida, que praticava, integrada no grupo desportivo da FNAC, onde, como contou, fez muitos amigos.

O Luís veio com um sorriso, para o colo da educadora. Sentámo-nos à volta da mesa, e logo a mãe mostrou à Noémia uma carta que havia recebido da Segurança Social,

pedindo a sua opinião no sentido de confirmar o que ela própria havia compreendido sobre a maneira de resolver o assunto pondo mesmo a hipótese de pedir ajuda ao seu treinador. A Noémia explicou-me, na sequência da carta, que até ao momento não estava ainda resolvido o problema do subsídio da mãe. Como não pode trabalhar porque o Luís devido a válvula que usa e a todos os cuidados de que necessita não pode ser integrado numa creche. Entrou então de licença, não tendo até ao momento recebido qualquer subsídio, como tem direito. Já acontece há seis meses.

A educadora procurou saber como o Luís tinha passado a semana e, depois de conversar brevemente com a mãe iniciámos a entrevista, enquanto a Noémia continuava a brincar com o Luís.

A Augusta sentou-se no sofá, e eu numa cadeira, na sua frente. Foi uma entrevista muito difícil devido a toda a emoção transmitida pela mãe. Falou muito, expressando-se com clareza e de forma sempre muito emocionada. Chorou durante quase toda a entrevista, havendo momentos em que tive mesmo de interromper. Está muito sofrida, certamente não só por tudo o que se passou aquando do nascimento do Luís, um filho programado e muito desejado, mas também pela consciência dos graves problemas que o filho tem e pelas limitações que esses problemas lhe acarretarão no futuro, futuro que advinha já com preocupação.

Segundo a Noémia, é uma família bem estruturada, havendo, na sua opinião, um bom entendimento entre o casal. A visita semanal que faz a esta família é no sentido de orientar a mãe quanto a maneira de estimular o Luís; e também, por se tratar de uma mãe muito interessada e capaz, leva-lhe literatura sobre a deficiência e sobre sugestões para estimulação, apoiando a sua iniciativa em se integrar na Associação de Pais de Crianças Portadoras de Espinha Bífida.

Pareceu-me existir entre ambas, uma relação muito próxima. A actuação da mãe com o Luís, que a Noémia classifica de “exemplar” e o tipo de suporte que por sua vez a Noémia tem dispensado à mãe, explicam a boa relação existente.

### **Mãe Augusta**

#### **Preocupações**

Os dois aspectos mais significativos da entrevista parecem ser o grande sofrimento provocado pelo nascimento do filho com tão graves

problemas e a preocupação com o futuro que tal situação acarreta, salientando, de forma veemente, o desagrado pela situação de dependência a que agora toda a família está sujeita *“eu já chorei a morte do meu filho e pedi a Deus para o levar” “mas quando o vi, quando ele veio para o pé de mim, eu já sentia assim aquele sorrizinho dele” “com os olhinhos a olhar para mim e ria-se e tudo e eu já pedia a Deus para não o levar” “a minha preocupação é grande, como agora eu estou em casa, tenho medo de não dar condições ao meu filho” “e é isso que me preocupa é a vida dele, como é que vai ser, se a gente falta” “mas uma mãe fica até proibida de morrer, quando acontece assim a um filho, tem que ficar mesmo presa à vida por causa de pensar no próprio filho” “quando a gente depende das pessoas acho que nunca consegue nada na vida .O que é o meu caso, não é, comecei a depender” “Eu já estou a depender do Estado” “enquanto eu puder a ver se lhe dou algum curso ou assim para ele não depender de ninguém, não precisar de ninguém para sobreviver, porque se ele depender de alguém acho que nunca vai conseguir nada”.*

Preocupações A leitura que faz da realidade, as dificuldades que já começou a enfrentar, o sentimento de impotência perante os problemas acarretados pela nova situação, a incerteza, a imprevisibilidade do futuro faz com que se mostre muito crítica quanto às ajudas que o Estado dá, pela sua desadequação, insuficiência e critérios de distribuição. Tem consciência de que a sociedade está organizada para pessoas sem deficiência e que as barreiras são grandes e de vária ordem *“não há assim grandes ajudas” “porque o nosso Estado só ajuda quem não deve ajudar, é mesmo assim” “quando uma pessoa precisa não ajuda e as pessoas deficientes ainda acho que é pior, acho que são mesmo rejeitadas pela sociedade” “mesmo os presidentes das Juntas, das Câmaras só pensam em pessoas normais, não pensam em pessoas deficientes. O nosso mundo só está mesmo para pessoas normais, que andam, que vêem, que falam” “é só prédios com escadarias, não há elevadores, não há sítios para eles passarem “como é que essas crianças com cadeiras de rodas e tudo, nem nos autocarros podem andar” “nunca damos conta,*

*quando nos acontece é que a gente começa a verificar e sentir-se infeliz porque vê que não há condições para os nossos filhos” “e é isso que me preocupa é a vida dele, como é que vai ser se a gente faltar” “se o Estado desse um xis, não precisava de andar a pedir favores toda a vida às pessoas, compreende, depois a gente nunca mais consegue pagar” “o pior é o dia de amanhã como é que será”? “ainda não me dão nada, não é, a tentar para ver se a Segurança Social dá alguma coisa” “nasceu ainda recebi os meses de parto e isso tudo, depois não recebi um mês que estive de baixa e desde aí nunca mais, não veio mais nada”*

Preocupações

A desorganização familiar foi muito profunda, mesmo no que respeita aos aspectos económicos *“a gente era assim, íamos ali, se tínhamos dinheiro comprávamos, se não tínhamos não comprávamos” “num terreno que o pai do meu marido nos deu, não nos deixavam construir e aí a gente teve que comprar” “a gente não sabe se vai conseguir pagar por causa deste problema” “não poder dar condições que o meu filho merecia que eu sempre sonhei”*

Ajuda emocional

Como ajudas, sublinha a ajuda emocional que lhe foi dada, sobretudo pelos colegas do atletismo no momento do nascimento do filho e, ainda neste momento pela família *“deram-me muito apoio, ainda me dão muito apoio, assim como boas palavras, por acaso apoiaram-me muito” “ajudaram-me a passar essa fase, os primeiros dias” “os meus colegas, eu praticava atletismo e os meus colegas que andaram comigo foram me visitar” “e aí os meus colegas choraram muito comigo” “para mim foi bom, desabafar e assim, estou muito agradecida a eles, na verdade não sofri sozinha” “ iam-me visitar e muitas vezes coitados nem coragem tinham de lá ir”*

## Educadora Noémia

Forma de  
abordar o  
caso

O trabalho da educadora com esta família, é uma jornada partilhada, no sentido em que em se tratando de uma deficiência grave, provocou na família uma enorme perturbação e representou para a educadora uma desafio, porque para além de lhe exigir grande disponibilidade no suporte emocional à mãe, tratando-se da primeira vez que apoiava uma família com este tipo de problema, exigiu-lhe também investigação que lhe permitisse responder às necessidades da criança. *“quando eu levo aqueles livrinhos para ela ler e lemos juntas” “eu é que vou oferecendo aquilo que posso, também é o primeiro caso que eu tenho com este problema e eu própria tenho andado a investigar” “o que eu penso é que eles sentem que têm uma pessoa que os acompanha naquilo que é um drama” “penso que sou uma pessoa com quem ela desabafa” “uma das prioridades é andarmos juntos”*

Atitudes  
face à  
forma de  
agir da  
família

A valorização que a educadora faz do seu espírito independente, reconhecendo as suas capacidades, não só na resolução dos problemas que agora lhe são colocados, mas igualmente na compreensão dos conteúdos do trabalho com o filho e grande empatia, o que certamente será facilitador não somente do próprio trabalho mas, eventualmente, da criação de uma possível relação de parceria. A educadora refere-se à mãe como *“é uma pessoa muito simpática” “parece que está sempre bem disposta” “a senhora é uma pessoa muito carinhosa” “não é uma pessoa introvertida, ela fazia parte de um grupo desportivo, ela corria, tinha muitos contactos” “ela rompe barreiras, ela faz tudo sozinha, anda com aquele filho para todo lado” “isto agora esta vontade que ela teve em se tornar sócia da Associação de Pais de Crianças com Espinha Bífida” “até porque ela sabe que há uma revista” “porque dá para conversar com ela, é uma pessoa informada. Pronto a um nível diferente do meu, mas a gente sente um feed-back” “aquilo que se vai falando, ela tenta logo fazer” “ela está sempre presente, fez comigo (a avaliação) e pronto nem podia ser de outra maneira” “está feito por mim e pela mãe (P.I.A.F.) estive ao pé dela e com as palavras dela”*

*“também o que é empatia, empatia não é preciso dizerem nada, nota-se, sente-se, está-se bem ou não se está bem” “gosto muito de lá estar”*

Prioridades  
estabelecidas  
pela  
educadora

A prioridade de trabalho que define para esta família é criação de uma relação de confiança *“o mais importante é nós conseguirmos uma boa relação com a família” “eu não acho que ela sinta que eu faça muito por aquela criança” “mas penso que sou uma pessoa com quem ela desabafa” “é eles pensarem, terem a consciência, convencerem-se de que realmente eu sou aquela pessoa que quando for preciso tudo o que eu puder eu farei” “eu queria que eles sentissem em mim alguém que eles possam se socorrer quando precisam” “a gente entrar e saber que é bem recebida e se há alguma coisa na vida dela, a senhora começar a contar o que tem acontecido, às vezes nada relacionado com o José António, depois ela contar é porque sente confiança, não é”*

Ajuda  
emocional

A relação de ajuda, como suporte emocional procurando responder a cada momento às necessidades da família, respeitando o tempo de cada um, isto é, o tempo de adaptação da família e o tempo de desenvolvimento da própria criança *“com o tempo vai-se ganhando confiança e as pessoas começam a falar” “com o tempo fomos conversando e as coisas foram acontecendo” “tem ficado com os livrinhos em casa para ler” “vou fazendo o ponto da situação, vou puxando pela criança de acordo com o que ela pode dar” “para já não há assim aquela meta definida” “embora realmente tivesse vontade de fazer muito mais, mas temos que esperar também e é uma deficiência difícil de facto”*

Relação  
com outros  
serviços

Perante as dificuldades colocadas pelas características da criança, sente grande dependência relativamente a outros serviços, não recebendo o suporte de que necessita para este trabalho *“uma pessoa sozinha é difícil apanhar um rumo” “essas tais pistas que eu depois não sei como é que hei de fazer, em termos de aparelhos que possa vir a precisar” “eu é que tenho de ir de vez em quando à fisioterapia, saber alguma coisa ao nível da postura, o que é que se pode fazer em casa,*

*porque ninguém nos chama, nós temos que andar sempre à procura, somos nós”, “fui lá perguntar, como é que é, pronto, mas ninguém se preocupa com nada, nós é que temos de andar a servir de assistentes sociais e de educadoras” “eu também às vezes me canso de andar sempre a pedir” “sozinha gera insegurança”.*

### **Comentários sobre os dados recolhidos**

Dos casos incluídos neste trabalho, este é um dos três em que a família, além de não viver em situação de carência económica como as restantes, tem um filho com deficiência grave.

Pela gravidade da deficiência, a vida da família foi profundamente perturbada.

Este é um caso-tipo dos que aparecem como exemplo, em vários estudos, para fundamentar entre outros aspectos, quais as suas consequências na vida de uma família.

A perturbação nesta família recobre aspectos psicológicos inerentes a uma tal situação, não esquecendo que cada família tem uma combinação única, responsável pela forma como se adaptará ao problema.

Além do mais, com uma vida económica organizada, com objectivos planificados, sente a incerteza do futuro de maneira acentuada.

As despesas acrescidas que os cuidados que a criança necessita, aliadas ao facto da mãe não poder trabalhar, tendo que recorrer ao subsídio próprio para este tipo de situações, que, no momento da entrevista, tinha já um atraso de meses, agrava sobremaneira este aspecto da vida familiar.

Embora a família pareça ter capacidades de mobilizar recursos, na opinião da educadora a mãe “*rompe barreiras*” é com muita preocupação e desagrado que vive a situação que sente como de grande dependência.

Essa dependência é ainda mais dificilmente vivida pelo sentimento de impotência que introduz. A definição e implementação dos recursos situam-se a nível das ideologias, das políticas, dos sistemas sociais e portanto, inacessíveis.



No entanto, o suporte dado pela educadora que parece ser adequado a esta família, incentivando iniciativas de associação, aliado à rede de relações que a família parece manter, poderão atenuar as dificuldades com que certamente se irá deparar.

#### 4º CASO

Educadora:

**Carolina**

#### **O Caso:**

*Mãe – Paula – 5ª classe – doméstica*

*Pai – 6ª classe – operário metalúrgico*

*Jorge – 6 anos – paralisia cerebral*

*Quando o Jorge nasceu a mãe tinha apenas 15 anos. É o único filho. Um caso muito grave de paralisia cerebral. Vivem com os avós maternos em casa própria.*

#### **A situação observada:**

Encontrei-me com a Carolina, no café em frente ao ECAE e fomos em um só carro até a casa da Paula que se localiza numa freguesia bastante distante, numa zona de muitos pinhais. É uma zona muito bonita, e sobretudo agradável, fresca visto estarmos no verão, com estradas estreitas, algumas de terra batida, vendo-se de onde a onde uma casa, algumas por terminar, podendo admitir-se, pela localização, serem clandestinas.

Deixamos o carro num pequeno largo em terra batida, junto a uma capela. A rua, também em terra batida por onde se sobe até casa da Paula, é um pouco íngreme e talvez por isso, se encontre em muito mau estado, vendo-se sulcos profundos, provocados certamente por enxurradas.

Entra-se por um portão estreito e, continuando-se a subir, já com o chão de cimento, chega-se a um alpendre que antecede a entrada da casa.

Nesse alpendre, várias gaiolas, de madeira, com grandes pássaros diferentes, pombas, rolas e outros que desconhecia e cujos nomes me foi difícil fixar.

Entrámos então para a cozinha, onde a Paula nos esperava, sentada no canto de um grande sofá, fazendo croché, e onde o Jorge estava deitado. A cozinha estava limpa, mas tinha um cheiro, muito enjoativo a comida estragada. Esse cheiro poderia ser, eventualmente, provocado pelo facto do chão ter sido limpo o que ainda se notava, já que ali estava um pano sujo de muitas lavagens. Esse cheiro acompanhou-me durante toda a viagem de regresso. A cozinha, além do mobiliário próprio, tinha também o sofá,

onde estava deitado o Jorge, e uma televisão que se encontrava posicionada de forma a poder ser vista facilmente pela Paula.

A Paula permaneceu sempre sentada, durante toda a entrevista, e nem sequer se levantou para nos cumprimentar. Quem fez as chamadas “honras da casa” foi a Carolina que arranjou um banco para eu me sentar e outro para ela, retirando-se, pouco depois, para o alpendre onde crianças da família, primos do Jorge e vizinhos, brincavam.

A Paula, que continuava a fazer croché, mudava de vez em quando o Jorge de posição, explicando-me que era para ele não se cansar. Continuar sempre sentada no mesmo lugar poderia ser por receio de que ele caísse, o que, infelizmente, parecia não ser possível, em consequência da gravidade do seu problema.

Respondeu sem dificuldade às questões que lhe coloquei, e pareceu-me não ter muita consciência de quão graves eram os problemas do filho.

Após a entrevista, a Carolina voltou.

Despedimo-nos e na volta, paramos no meio dos pinhais onde a entrevistei.

## Mãe Paula

Como  
conheceu  
este  
serviço

Em resposta à forma como tinha conhecido o serviço *“foi através de uma senhora que veio aqui falar me normalmente, já foi há muito tempo”*. *“Falaram que ia entrar aqui para a nossa zona uma educadora precoce. Perguntaram se eu queria, eu disse: eu vou experimentar, é bom a gente experimentar e depois vamos ver o que é que vai acontecer. Se eu gostar continuo, se não gostar pára, entretanto está tudo bem, está tudo normal no menino.*

Compreensão  
dos objectivos  
da  
intervenção

Refere também não esperar muito *“que iam tentar puxar o menino devagarinho, conforme ele dá para puxar”* demonstrando compreender o trabalho que está sendo realizado, assim como os condicionalismos provocados pela deficiência *“há dias em que dá muito para brincar com ele, há outros dias que não dá nada, há outros dias que ele quer dormir, é normal dele”*.

Preocupações	Como preocupações maiores , refere o caminho porque <i>“é a educadora quer levá-lo a passear e não poder porque o nosso caminho como você viu” “Já falamos ao Presidente, a educadora já se mexeu para tentar resolver a situação do caminho, não querem, continua o caminho assim”</i> .
Ajudas	As ajudas que salienta são as da família e da educadora <i>“ajudada na família, estou. A educadora faz o que pode e na família estou, o meu pai e a minha madrasta andam sempre comigo”</i> .
Participação na intervenção	A sua participação no trabalho é efectiva, reproduzindo o que faz a educadora. <i>“Ela fala para ele, mexe, e eu, se ela mexe assim mexemos igual uma com a outra, brincamos com ele. É a educadora a brincar com ele e eu também”</i> .
Quem toma as decisões na família	Sobre quem toma as decisões na família refere que <i>“normalmente sou eu, ou acaso o meu marido dá opinião e os meus pais também, e eu normalmente vou àquilo que eles dizem, é o melhor para ele, é sempre o melhor para o Jorginho”</i> .

## Educadora Carolina

Forma de abordar o caso	<p>Transparece na entrevista uma grande preocupação da Carolina na relação que procura estabelecer com estas famílias, porque segundo a sua opinião, estas famílias por todo o seu enquadramento social são muito desconfiadas e <i>“ou se é bem aceite ou está desgraçado”</i></p> <p>Essa desconfiança justifica-se pelo controle exercido pelas diferentes instituições de que estas famílias dependem e por não compreenderem de que “lado” a educadora está, pela dificuldade que têm em compreender o seu papel. <i>“Tento no princípio criar uma relação boa, nós não falamos de nada especial, do que elas querem falar eu ouço-as e conto-lhes coisas minhas” “quando vim para aqui muita cautela, falando muito pouco, observando muito”</i>. <i>“É assim, eu a eles não me</i></p>
-------------------------	---

*inibo de lhes dizer que eles estão errados, porque é assim, o marido trabalha, mas não desconta, mas eu estou a descontar e se ele estiver doente e for para a Caixa está a comer aquilo que não faz, mas eles já perceberam que lhes digo isso a eles, mas que não vou à Segurança Social dizer por exemplo: olhem que anda um miúdo de catorze anos que está na fábrica e que não anda na escola”*

Tipo de  
comunicação  
estabelecida

As dificuldades que encontra na relação e no envolvimento da família e que é definida como principal barreira nessa relação “*é a diferença de mentalidades, quer dizer, às vezes estamos tão longe, tão longe*”, ligando-as a dificuldades de comunicação. “*A mentalidade do pai (avô do Jorge) estava tão atrás, tão atrás, que eu achei que era impossível a gente dialogar*”. Por outro lado, atribui estas dificuldades a estratégias usadas pela família, “*eles às vezes até são capazes de ver como nós estamos a ver, mas às vezes não lhes convém*” Estas dificuldades de relação e sobretudo de comunicação, parecem ligar-se, por sua vez, na opinião da Carolina à dificuldade da família em compreender o trabalho desenvolvido “*vem entreter os meninos, para que andem mais entretidos um bocadinho, pronto, porque no fundo é o que eles conseguem ver*” “*mas por que raio é que o Estado anda aqui a pagar a uma pessoa que vem para aqui; o que você faz com o menino, a mãe também faz muito bem e eles em vez de lhe darem esse dinheiro a si podiam muito bem dar o dinheiro à mãe, que era a mesma coisa. Escusava de você andar a perder o seu tempo*”.

Ajuda  
assistencial  
e mediadora

Sente que o seu papel ficou valorizado perante a família, quando perceberam, na sua opinião, que tinha capacidade para resolver pequenos problemas de ordem burocrática, que para a família constituíam alguma dificuldade “*Eles relacionavam-se bem comigo, mas eu achava, pronto que eles achavam que eu era assim uma inocente*” “*e este facto, (ter conseguido resolver um pequeno problema referente a uma consulta médica) quer dizer eles viram que realmente eu, se calhar à vezes dava voltas, dava a volta à situação que eles sozinhos não conseguiam e acho que a partir daí eles me levaram mais*

a sério” “Quando a gente faz alguma coisa que eles não conseguem, e que eles sozinhos, não seriam capazes, aí eles dão mais valor ao nosso trabalho”. Isto é, sentiram que a educadora tinha possivelmente mais poder perante outros do que eles próprios.

Refere que embora a família valorize a ajuda de tipo assistencial “eles gostam muito que a gente lhes traga os subsídios, se é possível, se a gente lhes consegue arranjar umas latas de leite, essas coisas também de ordem material”, foi o facto de ter conseguido a solução do problema acima referido que na sua opinião fez com que o seu papel fosse mais respeitado.

Prioridades  
estabelecidas  
pela  
educadora

As prioridades para a família do Jorge “é o caminho”, isto é a rua que liga a casa à capela, que pelas suas péssimas condições, impedem o Jorge de se deslocar por a trepidação lhe provocar convulsões, revelando compreensão da sua importância para a família “é lógico que para aquela família o problema essencial é o caminho e a gente tem de lutar, ”e o que eles acham que é importante, é aquilo que se tem de fazer”.

Atitudes face  
à forma de  
agir da  
família

Em referência à sinceridade das famílias, são novamente salientadas as diferenças culturais, “Acho que a sinceridade vai aumentando à medida que eles percebem que nós não estamos aqui para lhes criar problemas porque às vezes eles também têm medo porque pronto é assim um meio muito diferente do nosso, aqui entre nós, são culturas diferentes das nossas, eles tentam fugir aos impostos, fazem as coisas à maneira deles, acham que os da Câmara não têm nada que vir cá meter o bedelho, não estão cá para ajudar, só cá estão para chatear”. Este comentário parece estar completamente desajustado à intenção de exemplificar diferenças culturais, porque os comportamentos referidos, são utilizados nos diversos níveis culturais, sendo essas diferenças apenas na forma como são concretizados, que por sua vez reflectem, além da postura moral de cada interveniente, sobretudo o seu poder.

Forma de abordar o caso	A participação das famílias é descrita em termos de registos “ <i>é esse registo (P.I.A.F.) que a gente apresenta à família, onde elas nos dizem quais são as expectativas em relação a nós e que nós também lhe dizemos as coisas que a gente conseguia</i> ”. Refere novamente a dificuldade de comunicação: “ <i>a gente nota que no fim elas continuam a não perceber muito bem</i> ”.
Quem toma as decisões na família	Relativamente a quem toma as decisões na família, responde: “ <i>em geral honestamente, eles pensam, os novos, os casais novos pensam que eles são donos das próprias vidas mas eu penso que quem toma as decisões é ela a tia Ema, é a matriarca, digamos assim. Ela consegue dar-lhe a volta, de maneira que as coisas fiquem como ela entende</i> ”. A tia Ema é a madrastra da Paula, sendo que vivem todos na mesma casa.
Relação com outros serviços	A sua relação com outros serviços parece ter um significado especial para a Carolina, porque é através desses contactos e das soluções que encontra para os problemas, que a família parece valorizar mais ou menos o seu trabalho. Foi o que se passou com o arranjo do caminho, em que tendo-lhe sido prometido pelo Presidente da Junta de Freguesia que iria ser alcatroado, tal não aconteceu. “ <i>Somos nós que estamos no terreno mas estamos dos dois lados, estamos no terreno aqui (junto da família) e estamos no terreno da Câmara, da Junta</i> ”. Sente-se igualmente um pouco isolada “ <i>eu não quero pôr aqui em causa o trabalho de ninguém, mas acho que os assistentes sociais da nossa zona trabalham muito no gabinete, muito com o telefone</i> ”. “ <i>Sinto-me um bocado sozinha, sinto-me um bocado isolada no trabalho</i> ”. “ <i>Há certos elementos que também têm um bocado de receio de se envolver no terreno</i> ”.

## **Comentário sobre os dados recolhidos**

O apoio a esta família tem aspectos de alguma particularidade. O filho, Jorge, é um caso muito grave de paralisia cerebral. Por tal facto, e dada a intervenção da educadora com o Jorge, ser limitada, a sua actuação procura responder de forma alargada, a questões que se poderia pensar não serem do âmbito deste trabalho.

A luta que tem travado para conseguir a melhoria do caminho de acesso a casa do Jorge, tem-na levado a mobilizar recursos a todos os níveis, desde a Junta de Freguesia, à Câmara, com referência à possibilidade de utilizar a imprensa local.

Este caminho é de primordial importância para a criança, pois o seu estado é impeditivo da deslocação do Jorge em carrinho, limitando demasiadamente o seu espaço, ao não permitir que saia de casa.

Através da solução deste problema a educadora considera que o seu papel será valorizado perante a família, o que já aconteceu em outras ocasiões em que resolveu problemas burocráticos, por lhe parecer que não compreendem devidamente a sua intervenção, dada a gravidade da deficiência do Jorge.

Procura aproximar-se muito da família, referindo até que, como estratégia ter almoçado pelo menos uma vez com eles e que lhe parece lhes terá agradado.

Sente que têm uma mentalidade muito diferente da dela, procurando, no entanto, adaptar-se e criar uma relação de confiança.



## 5º CASO

Educadora:

**Adélia**

### O Caso:

*Mãe – Emília – 2º ano- doméstica*

*Pai – 6º ano – Pintor de automóveis*

*Fernando – 3 anos – Asma*

*Rubem – 1 ano – Asma e Deficiência Visual*

*É um casal jovem com dois filhos. Têm ambos uma saúde muito frágil o que obriga a família a recorrer constantemente ao Hospital além de impedir a integração em creche e jardim de infância.*

### A situação observada:

Encontrei-me com a Adélia num café, no centro da vila e fomos no seu carro, até à casa da Emília. A casa fica ainda um pouco distante, numa zona semi rural, informando-me a Adélia, durante o trajecto, das condições de precariedade em que vive esta família.

O pai, que segundo a Adélia, é uma pessoa muito conflituosa, trabalhava efectivo numa oficina de automóveis, como pintor, mas tendo brigado com o patrão, agora só trabalha à tarefa, quando há carros para pintar. Além desta situação de incerteza, diz a educadora, a Emília, também não consegue trabalhar com continuidade, em virtude dos filhos terem muitos problemas de saúde, o que a obriga a constantes idas ao hospital. Quando consegue trabalhar, é como resineira, um trabalho muito duro. Sai de casa muito cedo, porque os pinhais são distantes e o tempo de trabalho só começa a ser contado, no momento em que chegam ao pinhal. Além do mais, carrega grandes vasilhas que vai enchendo de resina, a qual é muito pesada, e quando cheias, as vasilhas tem de ir descarregá-las no local onde se encontra o transporte.

Vivem em casa própria, por terminar, ao lado dos sogros da Emília. Na opinião da Adélia a sogra é pouco compreensiva; poderia ajudar mais a nora do que efectivamente faz, até porque vive com um certo desafogo.

A Adélia ao chegarmos, apercebeu-se de que a Emília não se encontrava em casa, o que foi confirmado pelo sogro que veio ao nosso encontro ao vê-la a espreitar pelo portão. Informou-nos de que a nora tinha ido novamente ao hospital porque um dos filhos

estava com crise de asma. A Adélia entregou-lhe um grande saco preto de plástico, cheio, que se destinava à Emília dizendo-lhe que voltaríamos no dia seguinte. Assim aconteceu e desta vez com mais sorte, pois a Emília estava em casa com os dois filhos.

Um portão largo dá acesso a um terreiro onde se situa a casa da Emília e a dos sogros. Há bastante espaço no terreiro onde o Fernandinho andava num pequeno triciclo, já velho. A Emília veio receber-nos, cumprimentou-nos e de forma natural, como certamente sempre faz, a Adélia foi entrando na casa, seguida por nós as duas, a Emília e eu. Entrámos para um espaço, que poderia admitir-se ser uma sala um dia, vendo-se a cozinha ao fundo. Nesta, além do fogão, que apresentava grossas crostas de comida, evidenciando não só falta de limpeza, mas também de cuidado ao cozinhar, havia uma banca onde estavam várias peças de louça todas sujas, o mesmo acontecendo em cima do balcão e duma mesa. Duas ou três cadeiras completavam o mobiliário, chamando ainda a atenção, uma aparelhagem de som e a televisão, também na cozinha. Onde nos encontrávamos, havia, ao centro, um pequeno móvel parecendo uma arca com vários objectos e brinquedos ao acaso. Igualmente, pelo chão, havia brinquedos espalhados, sendo necessário muito cuidado para não os pisar. O Fernandinho veio para junto de nós. A Adélia sugeriu à Emília que fossemos ver o Rubem e o resto da casa. O Rubem estava no berço a dormir. Tinha ao lado um biberão ainda com algum leite. A Adélia chamou a atenção da Emília para que não deixasse o Rubem sozinho com o biberão. Era importante pegar nele ao colo para o alimentar. Depois fomos ver o quarto de banho que é o melhor compartimento da casa, com todas as louças sanitárias, embora de cores diferentes e, coisa insólita, sem água encanada.

As divisões da casa não tinham portas. Em seu lugar havia pedaços de tecidos todos diferentes e de tamanhos desiguais.

Voltámos para o que será a sala, onde, em pé como estivemos todo o tempo, fiz a entrevista à Emília que inicialmente mostrou alguma relutância, talvez com receio de não saber responder. Mas concordou, após ter sido tranquilizada pela Adélia.

## Mãe Emília

Como  
conheceu  
este  
serviço

A forma como tomou conhecimento dos serviços foi através da indicação do médico: *“eu não sabia, uma vez o médico disse que isto era uma ajuda que vinham cá porque eram crianças assim com muitas*

*necessidades, que vinham cá para me ajudar, para tentar ajudar os meninos e assim”.*

Ajuda  
assistencial,  
emocional e  
de orientação

Reconhece que este trabalho constitui efectivamente uma ajuda “*acho que é uma ajuda, têm me ajudado bastante, têm trazido muita coisa para os pequenitos e tudo, tenho tido muita ajuda delas. A Dona Adélia tem cá vindo sempre me ajudar*”, sendo que essa ajuda é mais do tipo assistencial, referindo também as orientações que tem recebido na forma de cuidar dos filhos e igualmente como suporte emocional “*ajudam em roupas, em papas*”, “*como eu tenho alimentado os pequenos, porque eu não sabia*” “*às vezes de me ajudarem, dos pequenos estarem bem, de não serem doentes, pronto essas coisa assim, da alimentação deles e tudo isso têm sempre ajudado, sempre*” “*os garotos eram mais miseráveis, não sabia nada, casei-me não sabia nada*” “*tenho sempre uma pessoa com quem desabafar, às vezes as coisas que se passam entre famílias e assim, desabafo com a Dona Adélia, digo isto e digo aquilo e pronto está melhor*”.

Mudanças  
resultantes  
da  
intervenção

Considera que o trabalho foi importante também em relação ao marido “*sim, sim, até com o meu marido foi melhor*” “*porque ele dantes não era assim, nem queria saber nada, nem isto nem aquilo, agora já não é bem assim, agora já o dinheiro que ele ganha já é para os dois e pronto, se não há dinheiro, não há para um, não há dinheiro para o outro e pronto*”.

Quem toma  
as decisões  
na família

Quanto a quem toma as decisões na família, de maneira pouco clara ou melhor talvez, com alguma contradição, refere que não há alguém em especial “*não há ninguém, sou eu ou é ele, mais nada*”. E acrescenta “*para os filhos e tudo sou eu, eu é que tomo tudo, se faltar alguma coisa, sou eu que, é tudo*”.

Preocupações

As suas maiores preocupações, as mudanças que gostaria que ocorressem na família, referem-se sobretudo à casa e às condições de vida “*Oh, eu gostaria de ter a casa perfeita como os outros, ao menos*

*isto aqui, pronto, com águas e estas coisas todas e as dívidas pagas, isso é que conta muito”.*

## Educadora Adélia

Tipo de comunicação estabelecida	A comunicação parece ser para a Adélia uma das suas grandes preocupações no trabalho com esta família, pelas dificuldades que sente na mãe, a nível de compreensão, procurando adaptar a linguagem de forma a torná-la acessível. <i>“a linguagem tem de ser um bocado restrita” “portanto nós explicamos de várias maneiras, até eles perceberem”.</i>
Forma de abordar o caso	Mesmo na participação da família no trabalho, a comunicação é também referida como primordial na sua concretização. <i>“ Se eu lhe disser o que é um P.I.A.F., ela não, mas se eu disser: olhe estamos a intervir na sua família deste modo e ajudar, colaboramos as duas, se for assim feita desta maneira, ela entende” “a senhora participou, quer dizer, não duma forma descritiva, mas duma forma de diálogo, aquele diálogo que nós procuramos ter, acessível, que eles compreendam, nós passamos a mensagem de várias maneiras” “quando ela tem dúvida ela também pergunta: olhe, eu não percebi, explique-me outra vez que eu não entendi muito bem”.</i>
Ajuda assistencial e de orientação	A família denota uma grande dependência a todos os níveis, sendo a ajuda propiciada pela educadora, não só em aspectos económicos, mas também como suporte emocional e na orientação da sua vida em geral. <i>“fomos nós que vimos que eles precisavam (Rendimento Mínimo) e é que sugerimos que se candidatasse, e ela foi lá, mas não queria ir mas entretanto...” “ela está sempre à espera que eu venha para desabafar um bocado”.</i>
Prioridades estabelecidas pela educadora	Como principal prioridade para esta família, <i>“neste momento era a saúde dos miúdos, penso que o resto viria tudo com mais facilidade”</i>

Avaliação dos resultados	<p>Em termos de resultados da sua intervenção, a Adélia, considera, que, embora lentamente, foram ocorrendo alterações de acordo com as orientações que foi dando à mãe. <i>“a linguagem, o comportamento, a alimentação não eram relevantes, era o deixa andar. A pouco e pouco fomos falando que era importante que se tivesse cuidado como brincam, com que brincam, como se fala para eles, utilizar uma linguagem mais correcta, não gritar. Para o bebé, não era pôr o biberão no berço e ir embora”</i>. <i>“Da parte dela eu penso que é capaz de perceber que o meu trabalho é importante”</i>. Com o marido há ainda uma grande desconfiança <i>“tem cuidado com as senhoras que vêm cá, ainda te cortam o pouco que tu recebes”</i>. Esta atitude do marido, para a educadora tem a ver com o facto de estar pouco com ele, e portanto , não ter havido ainda tempo. <i>“Eu acho que é a disponibilidade de tempo”</i></p>
Quem toma as decisões na família	<p>Na opinião da educadora, as decisões na família <i>“ daquilo que eu conheço, não há quem tome assim decisões, acho que as coisas são discutidas no casal. Na saúde é preciso ir ao médico, ele diz, espera, logo ou amanhã, mas ela insiste e vai”</i>.</p>
Relação com outros serviços	<p>A relação com outros serviços, é feita com o objectivo, no caso desta família, de tentar alterar a relação dos sogros com eles, usando para isso, a ajuda do médico de família <i>“ tivemos que através do médico de família dos sogros, procurar que eles mudassem o conceito que têm do filho e da nora”</i> <i>“portanto tivemos que utilizar outro circuito”, o médico tem outro poder, é uma forma de poder”</i>.</p>

### Comentário sobre os dados recolhidos

Esta família, pela sua carência a todos os níveis, suscita na educadora, uma atitude de grande abrangência em termos de ajuda.

A sua precaridade, percorre aspectos ligados à saúde, pela grande fragilidade de saúde dos filhos; económicos, por o pai e a mãe não terem ordenados fixos; de organização familiar por, como consequência dos dois aspectos anteriores, não lhes permitir o mínimo de estabilidade; de cuidado e educação dos filhos, por incompetência ou mesmo ignorância da mãe, eventualmente por falta de modelos (a família dela vive distante).

A ajuda é então antes de mais, em termos assistenciais, através de dádivas que leva à família; em termos de orientação, sobretudo na forma de cuidar dos filhos e mesmo de organização da casa, que se pode definir como caótica; em termos de suporte emocional, por ouvir a mãe e aconselhá-la sobretudo na relação com o marido e os sogros; em termos de ligação a outros serviços, prioritariamente de saúde.

A possibilidade de perspectivar mudanças nesta família, passa, em primeiro lugar, pela melhoria das condições de saúde das crianças, que possibilitaria a sua integração em serviços adequados. Como consequência, a mãe poderia trabalhar com assiduidade e, a partir daqui poder-se-á pensar, que os outros problemas, com o tempo e muito e adequado suporte, pouco a pouco poderão vir a ser ultrapassados.

## 6º CASO

Educadora:

**Salete**

### **O Caso:**

*Mãe–Olívia - 2ª classe – doméstica*

*Pai –Mário– 4ª classe operário da construção civil*

*Mariana – 2 anos – suspeita de microcefalia*

*Têm mais dois filhos, a mais velha com nove anos filha do primeiro marido da Olívia e que vive com o pai e o Luís de cinco anos que apresenta também atraso de desenvolvimento.*

### **A situação observada:**

Encontrei-me com a educadora no Centro Infantil ABC, um edifício antigo. Aguardava-me numa sala de tectos muito altos, com pinturas muito bonitas, as cores já um pouco esbatidas, denunciando a passagem do tempo. Sentada a uma grande mesa, com pastas com os processos das duas famílias que havia sinalizado para participarem neste trabalho. Foi aí que me pôs a par dos elementos para si mais significativos de cada família.

Em relação a esta família a educadora referiu que, na sua opinião, a Olívia não se ocupa muito dos filhos, gostando mais de sair e, sobretudo, de ir para os lavadouros públicos, onde lava a sua roupa, e onde tem possibilidade de conviver com outras mulheres.

De um primeiro casamento teve uma menina agora com nove anos, Sílvia. Olívia e o seu segundo marido, que é primo do primeiro, moraram, durante algum tempo, com a sogra que tem quatro filhos todos com microcefalia, com comportamentos de muita violência. Na mesma casa reside ainda a mãe da sogra que, segundo a educadora, é o pilar da família, mas a quem todos batem. Perante este cenário, apesar da casa da sogra ter boas condições de habitabilidade, a Olívia optou por ir viver para uma casa própria, só com a sua família, onde já nasceu a Mariana. Ainda de acordo com a educadora, o filho mais velho desta relação, o Luís, de cinco anos, apresenta também atraso de desenvolvimento. A filha do primeiro marido, a Sílvia, vive com o pai. Foi violada há um ano e parece ter sido pelo padrasto. Perante um problema de tal gravidade, a educadora considera que a Olívia tem uma postura, incompreensível. Preocupa-se mais

com o facto da filha ter sido “desonrada” do que com o possível sofrimento da Sílvia. O Mário, segundo marido, é, como os irmãos, muito violento, tendo, já por diversas vezes, tentado esganá-la. Estranhamente, para a educadora, a Olívia conta-lhe estes episódios, desculpando sempre o Mário, com o argumento que se trata de espíritos maus.

O julgamento do caso de violação, parece, na opinião da Salete, estar próximo. É sua convicção, de que, apesar de todos os indícios apontarem para a possível incriminação do Mário, quando o juiz o conhecer, dificilmente o condenará, pela aparência de atraso mental que ele transmite.

A Olívia recebe o Rendimento Mínimo sob a condição de frequentar a escola. É possível porém, admitir que para a Olívia com apenas a segunda classe, a escola não tem qualquer significado. Por isso, deixou de tomar a pílula para engravidar, como estratégia, na opinião da educadora, e assim, escapar a essa imposição. A Salete tem-na incentivado a trabalhar, procurando entusiasma-la com a possibilidade de poder comprar máquina de lavar roupa e pagar as dívidas, mas sem sucesso.

Com todos os esclarecimentos e opiniões sobre esta família, fomos ao Jardim de Infância para vermos a Mariana.

Quando chegámos à sala da Mariana, duas jovens de bata davam comida a outras tantas crianças. A sala reduzida. Algumas das crianças choravam. A educadora pegou na Mariana ao colo e limpou-lhe o nariz, conversando com ela durante algum tempo. Quando saímos queria vir connosco.

Dirigimo-nos em seguida para a casa da Olívia, situada num local já um pouco afastado do centro da freguesia, rodeada por muitos campos verdes. Ao estacionar o carro, um menino corre para nós, a quem a educadora, cumprimenta efusivamente, perguntando-lhe se ele queria um rebuçado. Perante a afirmativa, abre a carteira e dá-lhe um. Explica-me que este é o outro menino que ela apoia, onde iremos depois. Saímos em direcção ao outro lado da estrada, para a casa da Olívia.

A casa, com uma traça que lembra algumas do interior do Estado de S. Paulo, Brasil, dos anos quarenta/cinquenta, tem uma pequena varanda na frente, onde chegamos subindo alguns degraus.

A Olívia, vestindo saia justa e curta e uma blusa de padrão muito diferente, esperava-nos na varanda, encostada à parede. Recebeu-nos com um sorriso simpaticamente. Ao subirmos os degraus, como ela usava sandálias, reparei que tinha as unhas dos pés



pintadas de vermelho. Após as apresentações, convidou-nos a entrar. À entrada, surge-nos um corredor, com portas de ambos os lados, esta, característica ainda das casas referidas. Encaminhando-nos para uma pequena sala, logo na entrada, que como mobília tem um “conjunto” de sofás e uma chamada mesa de centro. A Olívia refere que tem a sala sempre fechada para que a “canalha” não suje os sofás, que são novos e muito coloridos.

A educadora assistiu à entrevista, não fazendo qualquer menção à hipótese de a sua presença poder causar algum constrangimento.

Terminada a entrevista, dirigimo-nos para casa da Ludovina. Verifico, já depois de ter terminado a segunda entrevista, que não havia gravado nada da primeira. Por sugestão da educadora, que aceitei com alguma relutância, voltámos a repetir a entrevista com a Olívia. Quando chegámos, pela segunda vez, à casa da Olívia, esta já não se encontrava lá. A porta estava aberta e quem nos recebeu foi o Mário. A Olívia tinha saído e ele estava fazendo o almoço, segundo nos disse ovos fritos, confirmado pelo cheiro que vinha da cozinha. Entrámos novamente para a sala que já conhecíamos e ele voltou para a cozinha. Pouco depois apareceu a Olívia ofegante, dizendo ter ido ver se já havia chegado o dinheiro do Rendimento Mínimo. Estava aflita, dado o seu atraso estar a causar-lhe grandes problemas pois só lhe sobravam uma ou duas fraldas descartáveis. Repeti a entrevista com muitas dúvidas acerca da sua validade. A Olívia não se mostrou agastada. Nesta repetição, houve um aspecto positivo, o pai esteve presente. É um homem novo, parecendo bastante mais novo que a Olívia, com um ar um pouco bronco, muitas dificuldades de linguagem, não só a nível de expressão como de articulação. Falou pouco e somente quando solicitado. Respondia quase por monossílabos, mais parecendo, às vezes grunhidos, acompanhados por imensa saliva.

## Mãe Olívia

Ajuda  
assistencial

Nas respostas dadas pela Olívia, embora a presença da educadora possa ter sido uma condicionante, aparece claramente uma situação de dependência, não só no que se refere às ajudas, *“dar-me apoio a mim ela sempre me deu, preciso de alimentos ou assim, ela é que ia pedir às funcionárias, não tenho razão de queixa”* mas igualmente na valorização talvez excessiva, do seu relacionamento com a educadora

*“a minha família é os meus filhos e é ele e a Dona Salete” “só tenho ali a Dona Salete” “não tenho mais ninguém” “a Dona Salete por exemplo, mais ninguém se preocupa”. Em consonância com as afirmações da educadora, o suporte emocional está também presente na relação de ajuda “eu conto alguma coisa e ela: então Olívia como é que vai, a situação já resolveu? Eu desabafo com ela e ela vem-me perguntar se já está tudo”.*

Preocupações

O baixo nível cultural é visível mesmo na linguagem compreensiva. À pergunta sobre quais as preocupações maiores que tem em relação aos filhos responde *“pagar esta mobília, pagar esta, pagar a do quarto, renda de casa, assim essas coisas”*. Por outro lado, os problemas que os filhos apresentam, atraso de desenvolvimento, não têm um significado que justifique essa preocupação por não estarem desenquadrados do nível geral da família. O único filho que lhe causa preocupações é a filha mais velha que vive com o pai, de quem está separada, e que segundo relato da educadora foi violada, suspeitando-se que tenha sido o homem com quem vive actualmente, o responsável. *“está em Tribunal e não vem para mim”*. Certamente, por não ter a confiança necessária, não adiantou mais qualquer informação sobre as causas desta situação, não lhe tendo sido também feita mais qualquer pergunta.

Compreensão dos objectivos de intervenção

De forma clara, parece compreender o porquê da intervenção *“dar apoio aos meninos e dar-me apoio a mim, não é e ela sim, ela deu, não tenho razão de queixa”*. No entanto, associa também a intervenção à resolução de problemas de subsistência *“precisa de alimentos ou assim, ela é que ia pedir às funcionárias”*.

Quem toma as decisões na família

Respondendo com firmeza, afirma que é ela quem toma as decisões na família, no que é corroborada pelo marido, que não mostra qualquer desagrado por isso *“sou eu que decido” “o que eu fizer...”*

## 7º CASO

Educadora:

**Salete**

### **O caso:**

*Mãe – Ludovina – 9º ano feito na Alemanha – doméstica*

*Pai – 4º ano – operário clandestino da construção civil*

*Rui – 6 anos – atraso de desenvolvimento*

*Têm mais três filhas de nove, sete e um ano e meio. As duas mais velhas frequentam a escola primária e a pequenina está com a mãe em casa.*

*A mãe viveu durante a infância e adolescência na Alemanha, parecendo não se ter ainda adaptado completamente.*

### **A situação observada:**

O pai é brasileiro, ilegal no país, o que lhes tem trazido problemas. Está a tratar da legalização. Nesta situação, não tem Segurança Social e no ano passado, um acidente, obrigou-o a ficar em casa, tendo a família passado então grandes dificuldades. A mãe estudou na Alemanha e, segundo a educadora, lá, era auxiliar da acção educativa. Para a educadora, “é impecável”. Os pais da Ludovina separaram-se e ela tem pouco contacto com a família que ficou na Alemanha. Contacta somente com a mãe que está em Lisboa.

A casa, sem o mínimo de condições, compõe-se de uma sala muito pequena, o quarto do casal e a cozinha. Como me foi dito pela educadora, a Vânia a filha mais nova dorme na cama dos pais e o Rui no mesmo quarto, numa cama de grades já pequena para ele. Na cozinha, dormem as duas filhas mais velhas, Marlene e Sofia. Ainda segundo a educadora, chove dentro da casa e quando isso acontece, há um cheiro forte e sufocante, parecendo uma mistura de pão torrado e de urina. As tentativas da assistente social para lhes arranjar outra casa, têm sido infrutíferas.

Há tempos, a educadora tirou uma fotografia à Vânia com a mãe por a Ludovina lamentava-se de que a avó ainda não conhecia a neta mais nova. “*A Ludovina arranjou-se, prendeu os cabelos, os olhos brilhavam*”. Nota-se grande admiração da educadora pela Ludovina. “*É muito competente no seu papel de mãe*” sendo prova disso, na opinião da educadora o facto dela se preocupar mais com o Rui que vai no próximo ano

para a escola. É uma pessoa que lê, requisitando livros à biblioteca. Integrou-se num programa anti-tabagismo, no Centro de Saúde, mas o marido, que fuma quando quer, isto é, tem auto-controle. Não se coibia de fumar na frente da Ludovina. Como ela não se sentia ajudada, desistiu. Confiou a educadora que pensa em separar-se do marido, não o fazendo pelos filhos, porque ele ameaça-a que não a deixará levá-los.

Recebem vinte seis mil escudos de Rendimento Mínimo e pagam treze mil escudos pelo barraco.

Num terreno, sem qualquer vedação, existem dois barracos, e uma casa. Nesta vive a Olívia e num dos barracos a Ludovina; no outro, o dono de todas estas habitações. No terreno existe ainda um galinheiro com algumas galinhas andando outras à solta.

A Ludovina veio receber-nos fora do barraco, trazendo a Vânia ao colo. É uma mulher alta e magra, de pele clara e cabelos escuros. Vestia calças de malha escuras, tipo fato de treino, e T-shirt branca. De aspecto pouco cuidado, parece envelhecida para a idade (trinta e um anos). É simpática e fala com desenvoltura “carregando” nos rr. O Rui acompanhava-a, chegando-se de imediato para junto da educadora. Convidou-nos a entrar e a sentar na sala que fica logo na entrada. Não há portas dividindo os compartimentos, sendo os espaços, preenchidos por pedaços de tecidos de padrões variados com a largura do espaço, mas de comprimentos desiguais. Uma mesa e algumas cadeiras constituíam o mobiliário. A Ludovina ficou todo o tempo com a Vânia ao colo, e a educadora procurou distrair o Rui, que, orgulhosamente, quis mostrar os trabalhos que faz com ela. Pareceu-me que a Ludovina respondeu com bastante agrado à entrevista, podendo pensar-se ter sido uma pausa na rotina da sua vida.

## Mãe Ludovina

Preocupações      Depois de ter vivido toda a infância e parte da adolescência na Alemanha, a Ludovina voltou para Portugal, parecendo não se ter ainda integrado, o que poderá em certa medida ser explicado pelas dificuldades de vida que encontrou, além da desagregação da família tendo o pai e alguns irmãos continuado na Alemanha “*Eu aqui não conheço muita coisa*” “*eu na Alemanha estudava*” “*não quero aceitar ajuda do meu pai e mesmo ele nunca se ia lembrar de dar*” “*para mim,*

*bastava um bocadinho de apoio deles e que se lembrassem de mim também, mas como estamos muito afastados...não vejo o meu pai já faz... foi há uns quinze anos a última vez que o vi” “não tenho amigos, nem conhecimentos”.*

Como conheceu este serviço	Como resposta à pergunta sobre como soube deste serviço, se procurou ou foi procurada e o que esperava dele “ <i>não eles é que mandaram para cá, foi serviço por encomenda</i> ” “ <i>não esperava nada! Deixei-me ficar quieta para ver</i> ”.
Compreensão dos objectivos da intervenção	A valorização do apoio é feita através do desenvolvimento do filho, não só em termos de aprendizagem, mas também em termos de comportamento, de relacionamento, embora também esteja a receber o Rendimento Mínimo “ <i>pelo menos pela primeira vez interessa-se em fazer alguma coisa, por pintar, fazer letras</i> ” “ <i>foi mais na maneira do Rui ser, melhorou, porque ele era um garoto que não falava com ninguém, tinha um medo, muita vergonha, ele agora já brinca, já não tem medo das pessoas</i> ” “ <i>ele está a desenvolver bem</i> ” “ <i>o rendimento também dá uma ajuda</i> ”.
Preocupações	Como maiores necessidades, maiores preocupações em relação aos filhos “ <i>que todos fiquem bem nos estudos</i> ” “ <i>e mais a casa, arranjar melhorias</i> ”. E repete “ <i>o estudo deles</i> ” Esta preocupação, esta valorização da escola, evidencia um nível cultural mais elevado, aliás patente em toda a sua postura perante a vida, - empréstimo de livros da biblioteca, integração num programa anti-tabagismo e mesmo preocupação em preservar a intimidade da família “ <i>problemas familiares, digamos</i> ”.
Quem toma as decisões na família	Demonstra independência na resolução das questões que dizem respeito aos filhos “ <i>a respeito dos filhos sou eu, não deixo que se metam. Eu é que estou a maior parte do tempo com eles, é que sei</i> ”. Esta atitude, não é muito usual nas famílias com filhos que apresentam atrasos ou deficiência, sublinhando não só espírito de independência, mas

igualmente nível cultural que lhe permite ter segurança nas decisões que toma. Em relação às decisões na família, relativamente a outros aspectos, não abdica da sua participação *“conforme o que for preciso, discute-se e já está. É meio a meio”*

## Educadora Salete

Prioridades estabelecidas pela educadora	Como prioridade para estas famílias a educadora define <i>“tentar melhorar o desenvolvimento das crianças” “nestas duas e em todas”</i> .
Forma de abordar o caso	As duas famílias referenciadas para participarem neste trabalho, são bastante carenciadas, apresentando, por esta circunstância, o trabalho desenvolvido, características assistenciais, parecendo haver a preocupação de disfarçar esse carácter com argumentos que transformariam uma atitude assistencial, em relação social <i>“em determinadas situações há mais um mimo, uma coisinha, uma pecinha de roupa” “se nós trouxermos um quilincho de açúcar, não é mendicidade mas pronto, são os presentes que nós oferecemos aos outros, às vezes são flores e chocolates, para estas famílias, uma pecinha de roupa usada ou não”</i> sendo o seu carácter assistencial agravado por ser considerado estratégico <i>“são estratégias que nós usamos e que sai a nosso favor”</i> . Como resposta à pergunta se achava que as famílias se sentem bem com esse tipo de..., antecipa-se, não deixando concluir a frase <i>“de carinhos, acho que sim”</i> .
Ajuda emocional	Os objectivos específicos, de atendimento, no caso da Olívia, revestem-se de um carácter de ajuda, como suporte emocional e “pedagógico” <i>“problemas que viveu e que vive, muitas vezes ela procura-me mesmo”, “procura-me muitas vezes para falar” “é tentar que compreenda que o papel de mãe é importante, que não é só tê-los” “é dar muito dela, muito afecto para que eles se sintam bem, para que um dia ela possa ter também o carinho deles”</i>

Ajuda  
emocional

No caso da Ludovina, a ajuda é mais em termos de suporte emocional, o que poderá ser explicado não só pelo facto de se encontrar aqui sem família próxima, mas também pelo nível cultural ser mais elevado – era auxiliar de educação na Alemanha, requisita livros na biblioteca. A ajuda assistencial, aparece pela intervenção de outros serviços, nomeadamente pela tentativa de lhe ser conseguida uma casa, e não por gestos caritativos “ *se for preciso conversar dez minutos, conversamos, se precisar de uma hora conversa-se porque acho que é uma senhora que precisa muito de diálogo, de alguém que tire tempo para olhar para ela, conversar com ela*” “*houve uma altura em que o marido esteve desempregado por motivos de saúde, e eu junto das técnicas disse: nesta altura é preciso mais cuidado em relação aos alimentos, passa-se esta situação*”. Refere-se a ela como senhora usando mesmo o tratamento de dona e é muito sensível a aspectos que deverão ser de grande importância para a mãe “*aliás eu sempre que posso disponibilizo-me para a Dona Ludovina ir ao dentista, uma vez que ela não tem ninguém, muitas vezes já me ofereci para ficar com a Vânia, para ela se deslocar*”.

Forma  
de  
abordar  
o caso

Mesmo no que se refere à participação destas duas famílias na avaliação e elaboração do P.I.A.F., é evidente a mesma diferença de postura quando se trata de uma mãe e de outra “ *uma das famílias, à família da Olívia, nem propus isso*” a outra... *foi elaborado só pela senhora*” “*embora tenha sido eu a escrever, foi ela que as verbalizou e que estão textualmente*”.

Quem toma  
as decisões na  
família

Em resposta a quem toma as decisões na família “*eu penso que são as mães embora ache que como mulheres em determinados aspectos ainda são demasiado submissas*” “*elas são talvez as que dão a cara, que estão na luta primeira mas se calhar eles são os donos do nariz, penso que é assim*”.

Forma  
de  
abordar  
o caso

Na forma como descreve os primeiros contactos com as famílias, aparecem expressões caracterizadoras de como vê uma intervenção

centrada na família *“era o primeiro ano que a Ludovina ia ter alguém a invadir o espaço” “que era educadora que estava ali com o objectivo não de criticar, de punir, mas sim que ia tentar ser uma amiga” “tentar ajudar a família a resolver alguns problemas” “que ia tentar trabalhar principalmente com as crianças, proporcionando-lhes as coisas que elas não teriam à partida se eu não viesse ter com elas semanalmente”*.

Forma de  
abordar o  
caso

O sentimento de se tratar de uma invasão aparece novamente quando é questionada quanto á sua facilidade de comunicar e à sinceridade das famílias, aparecendo novamente a expressão “punir” o que parece uma postura de certa superioridade *“eu tento, às vezes não concordo com o que as pessoas fazem ou dizem mas nos minutos que estou com estas famílias eu tento dar o máximo, tento sentir-me bem e sobretudo que elas se sintam bem, porque elas é que estão a ser invadidas na sua privacidade” “principalmente de domicílio” “se calhar, às vezes sem querer, até com o olhar, perante determinados testemunhos das famílias, nós temos um ar punitivo, então compreendo perfeitamente essas pequenas mentiras, esse jogo em que nos querem enrolar e muitas vezes entro nele e não critico”*.

Avaliação  
dos  
resultados

Em referência às alterações no funcionamento da família, como resultado do trabalho de intervenção *“eu quero acreditar que sim, que se pode deixar sempre uma pequena sementinha” “isto funciona assim, se nuns dias saímos dos contactos com a esperança de que se fez uma caminhada, às vezes até há um retrocesso” “não nos podemos esquecer que cada família tem uma história muito própria e às vezes é muito difícil” “às vezes somos nós técnicos que trazemos mais expectativas do que as que devíamos”*

Relação  
com outros  
serviços

Os contactos com outros serviços estão muito ligados à ajuda, que as informações de outros profissionais, representam *“técnicos de serviço social, médicos, enfermeiros psicólogos” “os profissionais vão-se ajudando uns aos outros e vamos descobrindo coisas que muitas vezes*



*se estivéssemos sozinhos não conseguíamos descobrir” e que assim possam permitir melhor conhecer as famílias.*

### **Comentários sobre os dados recolhidos**

O facto de as famílias sinalizadas por esta educadora, apresentarem níveis culturais e vivências muito diferenciados, permite procurar determinar de que forma essas diferenças podem ou não influenciar o tipo de relação de poder e de ajuda que se estabelece, ligando-os às noções de dependência/independência.

A relação de ajuda, no caso da Olívia é mais de cariz assistencial, (alimentos e outros bens), apesar de existir por parte da educadora, preocupação em propiciar também suporte emocional, (ouvi-la, dar-lhe conselhos) mas que quer num caso como no outro, resultou na criação de grande dependência.

É de salientar que a ajuda de tipo caritativo, assistencial, referida com mais frequência pela educadora, é utilizada como estratégia, em sua opinião, facilitadora da intervenção *“sai a nosso favor”*.

As experiências de vida da Olívia, o seu baixo nível de escolaridade, uma rede de relações que se pode admitir serem altamente frustadoras, não só sob o ponto de vista cultural, (o marido, apesar de ter mais escolaridade, não o revela no seu funcionamento), mas também emocional, pela grande violência concretizada nos maus tratos do marido, na violação da filha mais velha, não lhe facilitam uma atitude de alguma independência e dignidade.

O receber este tipo de ajudas, assistencial e emocional, parece poder representar não só uma resposta às suas necessidades do momento, mas igualmente significar alguma compensação na sua tão dura vida, por ter alguém que se ocupa dela, que parece tratá-la bem, que a ouve, que cuida dos seus interesses, sem qualquer contrapartida.

Com a Ludovina, a relação de ajuda caracteriza-se mais como suporte emocional, parecendo haver, da parte da educadora, preocupação em não a susceptibilizar, mesmo

quando a família necessitou de apoio económico, procurando que esse apoio fosse dado por outros, talvez por querer preservar o tipo de relação estabelecida.

Assim, o ter vivido em outro país, Alemanha, tratando-se de um país com uma conotação positiva no que respeita a desenvolvimento e cultura, ter mais escolaridade, certamente faz com que, mesmo em situações adversas, suscite na educadora mais respeito consideração e cuidado no tipo de intervenção. Não esquecer que domina uma língua considerada difícil o que muito provavelmente não acontece com a educadora. É importante sublinhar novamente que a educadora se refere a ela como senhora e utiliza o tratamento de dona.

Os comportamentos da Ludovina, caracterizadores do seu nível cultural, são a valorização que faz da escola, sendo o sucesso escolar dos filhos a sua maior preocupação; a compreensão que revela dos resultados da intervenção; e mesmo a ironia que usa por vezes na entrevista, evidenciando inteligência; a preocupação em preservar a intimidade da família, referindo haver problemas familiares, sem contudo entrar em qualquer pormenor.

No caso da Olívia, trata-se de uma intervenção que mantém as condições de dependência, podendo admitir-se que qualquer mudança, pelo menos a breve prazo, muito dificilmente poderá ocorrer, embora seja incentivada pela educadora a trabalhar, mas que também simultânea e contraditoriamente lhe propicia uma ajuda de tipo caritativo, para além das próprias características da Olívia e todo o seu enquadramento social, não serem facilitadores.

Com a Ludovina, na medida em que apesar dos condicionalismos ligados ao facto de se sentir ainda desadaptada no país, sem suportes familiares ou de amigos, a sua inteligência, capacidades e características de funcionamento, deixam entrever a possibilidade de mudança, na medida em que podem mais facilmente abrir caminho e possibilitar o seu próprio controle dos recursos necessários a uma maior independência. Precisa, no entanto, para tal, de suportes adequados e encorajadores.

Assim a relação de poder que se estabelece entre a educadora e estas duas famílias, com diferenças tão acentuadas, ao condicionar o tipo de relação de ajuda, condiciona

também o poder, cujo locus , no caso da Olívia se encontra nitidamente na Salete, e, com a Ludovina, é mais partilhado. Poderá atribuir-se esta diferença de relacionamento, prioritariamente à maior proximidade cultural da Ludovina relativamente à educadora.

## 8º CASO

Educadora:

**Ana**

### **O Caso:**

*Avó–Piedade - analfabeta - doméstica*

*Aida– 3 anos – atraso de desenvolvimento*

*A Aida vive com os avós paternos desde bebé, quando foi abandonada pela mãe. O pai vive também com os avós. A avó embora demonstre grande carinho pela neta, sente dificuldades em ocupar-se, na sua idade, de uma criança tão pequena*

### **A situação observada:**

Encontrei-me com a educadora num posto de gasolina, na estrada, e a partir daí, iniciei no carro dela, o percurso que nos levaria às três famílias contactadas pela educadora para este trabalho. As três famílias, vivem em freguesias diferentes, com características semi-rurais. Trata-se de uma região com uma paisagem muito bonita, atravessada por um rio e com algum relevo, de formas suaves o que lhe dá uma atmosfera tranquila. Certamente por razões da situação geográfica ou possivelmente por conveniência das famílias iniciamos pela família da Aida.

A casa da Dona Piedade situa-se num terreno que, do nível da estrada sobe, de maneira bastante íngreme, até à sua entrada, onde, num socalco um pouco abaixo, uma árvore de porte médio proporciona um espaço com sombra, debaixo da qual, uma mesa tosca, com pratos e restos de comida indicava o local onde a família havia almoçado. Dona Piedade esperou-nos junto da árvore. Ao ver-nos, começou a brincar com a Ana – “*então o que vem cá fazer, eu não a conheço de lado nenhum*”!

A Aida, que nesse dia não tinha ido para o jardim de infância, correu para a Ana. Sentei-me com a avó perto da mesa, onde grandes moscas pousavam nos restos da comida e onde, apesar disso, com o calor que fazia, era agradável estar. A Ana afastou-se, com a intenção de nos deixar mais à vontade. Foi brincar com a Aida.

A avó é uma senhora, precocemente envelhecida, para os seus cinquenta e seis anos, deixando transparecer também um grande cansaço e envelhecimento interior. Falou-me

dos seus achaques, que ela considera agravados pela idade, e pela preocupação de se ocupar da neta ainda tão pequenina. Contou-me que a mãe, sua nora, a abandonou ainda bebê e que o pai, apesar de morar na mesma casa, não a ajudava sequer na sua manutenção. Nota-se, apesar deste desabafo, que tem um carinho muito grande pela neta. Pareceu-me não ter compreendido o que eu vinha ali fazer. No entanto, respondeu afavelmente, às questões que lhe colocava, contando, como resposta, e sem qualquer justificação, um pouco da história da sua vida, uma vida de luta e de muitos dissabores. Fiquei com a impressão de que, apesar de não serem boas as suas recordações, poder falar delas lhe dava alguma satisfação: o prazer de ser ouvida! Naquele momento, estava muito preocupada porque tinha ido trabalhar para o terreno de um vizinho e temia ter sido vista pelo Doutor Paulo, assistente social, receando ter o Rendimento Mínimo em causa visto este assistente social ser o responsável pela sua atribuição. Durante a conversa, convidou-me a entrar em casa o que recusei, agradecendo muito, com a preocupação que a minha recusa poderia melindrá-la, mas percebi que os motivos do convite fossem, contrariamente ao que acontece quando se convida alguém, comprovar-me as más condições da casa. As razões da recusa foram os cheiros que mesmo do exterior, e a uma certa distância, se sentia. Quando a conversa se aproximava do fim apareceu a Ana com a Aida, as duas com molas de roupa presas nos cabelos.

### Avó Piedade

Como  
conheceu este  
serviço

A Dona Piedade teve conhecimentos dos serviços, por iniciativa da Ana. *“a Dona Ana apareceu aqui e perguntou se queria levar a menina para o Centro”*

Ajuda  
assistencial e  
de orientação

O trabalho junto desta família é definido em termos de ajuda de tipo assistencial *“a Dona Ana não pode ser melhor, ela até arranjou por causa do Doutor Paulo vir aqui ajudar a casa” “Depois eu tinha pedido à Ana se ela pedia outra vez ao Senhor Doutor Paulo se me vinha dar uma ajudazinha para botar o forro agora para baptizar a menina em Agosto”* No entanto, valoriza o trabalho realizado com a neta *“agora agradeço muito à dona Ana porque foi uma senhora muito minha amiga que me tratou de botar para lá a garota”* (integração

numa creche) reconhecendo os seus resultados *“melhorou que ela não falava”*.

Ajuda  
assistencial

Refere que tem ajudas da família, sobretudo do irmão e das filhas que estão emigradas na Alemanha, além de vizinhos, ajudas essas em alimentação e melhorias para a casa. *“um irmão meu trouxe-me estas tintazitas e estes azulejos”* *“os vizinhos todos: ó Piedade venha cá, você já fez a comidinha, - eu não, venha cá traga um tacho e venha cá abaixo, venha cá acima”* *“ó mãe, olhe a gente ajuda com alguma coisa, o que é que você quer”?* (para o baptizado da neta) que é aliás a sua grande preocupação do momento sobretudo por não ter a casa com forro, tendo ao longo de toda a entrevista, a qualquer propósito falado na necessidade do forro *“mais necessitada mesmo era do forrito da casa, é cimento como aqui”*

Preocupações

Outra preocupação que por diversas vezes manifestou foi o receio de ter sido vista pelo doutor Paulo a trabalhar, o que no seu entender poderá por em causa o rendimento mínimo, cuja atribuição é da responsabilidade desse assistente social. *“eu disse à Dona Ana, se calhar o Doutor Paulo passar e pergunta se eu ando a fazer alguma coisa para fora”*

Quem toma  
as decisões  
na família

Em resposta a quem toma as decisões na família responde prontamente *“é o meu marido que compra, ele é que vai buscar e dá-me ordem para, vais ao supermercado, vais acolá e trazes compras”* *“quem paga tudo é o meu marido. É tudo o meu marido que paga as contas”* tendo dificuldade em compreender o alcance da pergunta.

## 9ºCASO

Educadora:

**Ana**

### **O Caso:**

*Mãe – Carla – catorze anos- estudante - frequência do 8º ano*

*Vítor – seis meses - fenda palatina, lábio leporino – má formação dos membros superiores e inferiores.*

*As más formações que o Vítor apresenta, muito graves, são devidas à pouca idade da mãe. Por ter ainda o útero em formação, não tinha espaço para o desenvolvimento normal do bebé. Pela mesma razão não pôde amamentar o filho.*

### **A situação observada:**

A Carla vive com os pais e duas irmãs, numa casa com boas condições, de rés do chão e primeiro andar. É a mais nova e filha de uma relação que a mãe teve com outro homem num período em que se encontrava separada do marido. Ainda segundo a Ana, este aceita a Carla como filha. Quando o Vítor nasceu a Carla tinha apenas treze anos e como contou a Ana foi um período muito doloroso para toda a família, tendo a Carla ido para Lisboa desde os cinco meses de gravidez quando aliás descobriu que estava grávida. Chegou a ir com o pai do Vítor e o avô a um médico para abortar, mas de acordo com a Ana, este recusou-se por já estar com cinco meses.

A Carla recebeu-nos muito bem. É uma mocinha agradável, sem ser bonita e muito simpática, com um ar sonhador. Esteve sempre com o filho ao colo, numa atitude muito carinhosa, parecendo ter escolhido uma roupa especial para lhe vestir, esperando a nossa visita.

A Ana trouxe-lhe cartolina de várias cores e umas revistas de onde ela poderia tirar desenhos para fazer móveis para pôr junto do berço do Vítor. Depois de lhe entregar esse material, de conversar um pouquinho com a Carla e de ter pegado por momentos no Vítor, saiu, esperando por mim no carro.

A forma como a Carla se refere a tudo o que tem vivido desde o nascimento do filho, a curiosidade dos vizinhos, a culpabilização que sente, o quanto lamenta ter deixado de estudar, como sente o ter perdido a convivência de colegas da sua idade, o ter, de forma

brutal que assumir o papel de mãe quando ainda requer cuidados de filha é comovente e inspira por esta “menina” um grande respeito. O apoio dado pela Ana, tem, como referiu, um significado especial, sendo que o facto de ela ser de idade mais próxima da sua, do que a sua mãe, a tem ajudado na forma de cuidar do Vítor até porque *“agora as coisas já são diferentes do tempo da minha mãe”*. Gosta muito, mesmo muito, como sublinhou, de conversar com a educadora. Quer continuar a estudar e pretende fazê-lo, possivelmente apenas dentro de dois anos porque o próximo vai ser um “ano de operações”. Como me contou, o Vítor terá que ser submetido a várias operações, para correcção da fenda palatina e do lábio leporino, o que parece deixá-la muito ansiosa. Respondeu simpaticamente evidenciando maturidade e inteligência na forma como o fez. Ao nos despedirmos, foi rapidamente buscar um caderno editado pelo Instituto da Juventude, que a Ana lhe havia trazido. É composto por várias secções e organizado por temas, que interessam aos jovens “os meus amigos”, “os meus sonhos” para ser escrito por eles, mostrando com entusiasmo que já havia escrito pequenos textos e contando que gosta muito de escrever. Sempre com um sorriso despediu-se com muita simpatia.

## Mãe Carla

Como  
conheceu  
este serviço

O tipo de problemas que o Vítor apresenta, exigindo frequentemente a procura dos serviços de saúde, facilitou a comunicação à família da existência de um serviço de apoio, que de acordo com a Carla, foi de imediato aceite.

A forma como a família foi abordada pela educadora, sensibilizou-a fortemente, até pelas experiências que estavam vivendo de serem o objecto da curiosidade de todos, o que faz com que a Carla valorize fortemente o trabalho da Ana. *“Ela primeiro pergunta-me se pode, se não pode, ela é um bocado compreensiva comigo e eu gosto, gosto da Ana, gosto do apoio que ela me está a dar”*.

Ajuda  
emocional e  
de  
orientação

O tipo de ajuda recebida, é sobretudo em termos de suporte emocional e psicológico e em orientações no seu papel de mãe *“eu adoro quando a Ana vem cá, gosto que ela fale comigo, a gente tem uma conversa muito agradável, falámos sempre de tudo. É bom, é bom” “eu muitas coisas*



*com o meu filho eu metade das coisas não sabia, ela traz-me livros, ela diz-me coisas que já fez com a filha” “é uma ajuda muito grande eu gosto” “se eu não tivesse apoio, para mim seria um bocado estranha esta situação porque, como sou muito nova um filho para mim... estava muito confusa” “se não for a Ana vir cá me fazer companhia, dar trabalhos para eu me divertir” “por exemplo eu só hoje fui à médica sozinha porque quando vou à médica é sempre ela que me leva é sempre ela que marca as consultas”*

Ajuda  
emocional

As ajudas da família são também e naturalmente muito valorizadas, sobretudo por evidenciarem compreensão “os meus pais, principalmente o meu pai ajuda-me muito, se não fosse ele não sei o que seria”. “eu às vezes tenho dúvidas, eu pergunto aos meus pais e eles respondem com a maior facilidade, eles já tiveram mais problemas com a minha situação, já estiveram mais tristes, como eles já superaram isto e agora é como o meu pai diz: é levar avante, eu ao princípio pensava que os meus pais não levavam esta coisa tão a sério, ficavam assim desiludidos, no princípio foi, mas agora é o menino querido cá de casa”.

Ajuda  
de  
amigos

Em resposta a se eventualmente tem ajuda de amigos “os meus amigos são os meus pais, são mais as minhas irmãs, a Ana, as minhas vizinhas que também gostam do meu filho, mas amigos assim que eu tinha na escola não. Por exemplo só tenho uma é a Isabel, que é filha duma colega da Ana que veio cá a casa, às vezes escreve-me, esses é que são os meus amigos. Agora amigos mesmo não tenho assim grandes amigos”.

Ajuda  
assistencial

Acha que não precisa de qualquer outra ajuda, demonstrando espírito de independência “eles costumam dar mais àquelas pessoas que têm dificuldades, não é mas eles dão-me o leite a mim por o meu filho ter problemas e eu ser jovem”. “Eu acho que não deviam fazer mais nada porque afinal o filho é meu, não é, sou eu que tenho que cuidar dele, não são os outros e eles já estão a fazer muito por mim”.

Preocupações As suas maiores preocupações com o filho são naturalmente os seus problemas e as implicações no seu futuro *“as operações, ele tem muitos problemas e o que me preocupa mais, por exemplo são as pernas dele, como ele vai ter umas próteses, preocupa-me mais as pernas e as mãos porque ele tem os dedos muito deformados, e preocupo-me muito quando ele for assim da minha idade depois vai sentir-se triste, rejeitado”* preocupação associada ao sentimento de culpa *“porque fui eu e o pai dele tivemos culpa dele ter nascido assim” “eu não estava bem formada para ter um filho” “se isto não tivesse acontecido tão cedo”*.

## 10º CASO

Educadora:

**Ana**

### **O Caso:**

*Mãe –Teresa– 4ª classe- empregada em bar de alterne*

*Olívia – 3- anos - bronquite*

*A Teresa tem mais quatro filhos. As duas mais velhas com quinze e treze anos, vivem com a avó em Lisboa. Os três mais novos vivem com ela sendo que o mais novo tem apenas um ano e meio. Por viver sozinha, e pela sua profissão, os filhos passam muito tempo com a ama, D. Virgínia, a mãe Gina.*

### **A situação observada:**

A família, informou a Ana, foi sinalizada por uma enfermeira, do hospital, quando a Olívia foi internada de urgência com uma crise de bronquite e descobriram que não estava vacinada, o mesmo acontecendo com os dois irmãos. A razão para isso foi, como a mãe contou na altura, ter uma colega a quem, segundo a Teresa, foram retirados os filhos quando os foi vacinar, não tendo querido correr esse risco.

Ao aproximarmo-nos da casa da Teresa, ainda no carro, ia comentando com a Ana que tinha a impressão de que era difícil as pessoas perceberem exactamente o que eu estava fazendo e que pelo tipo de mensagens que me transmitiam, especialmente as famílias mais carenciadas por vezes me parecia que elas pensavam eu era uma espécie de assistente social. Ao chegarmos, encontrámos a Teresa, na rua, com os três filhos, o mais novo no carrinho, a dirigir-se para casa da ama. Certamente por acabarmos de ter tido a conversa sobre o meu papel, a Ana ao apresentar-me, disse que não se preocupasse que eu não era assistente social, ao que a Teresa, de forma pronta e com alguma agressividade, respondeu, “*não me preocupo porque os meus filhos ninguém me tira*”. Encaminhámo-nos todos para casa da ama, a mãe Gina, que ficava muito próxima. Entramos pelas traseiras, para um alpendre.

A Teresa é uma mulher com ar envelhecido para a idade “*já passei dos trinta*” e uma expressão um pouco dura, sofrida, não sorrindo. Sentámo-nos nesse alpendre juntamente com a ama. Esta é uma mulher de meia idade, gorda, com ar agradável e que dominava a entrevista, tendo nós às vezes dificuldade em conseguir que fosse a Teresa a

responder. Parecendo ter um certo carinho pela Teresa, a ama criou, no entanto, algum embaraço ao contar coisas íntimas da vida dela, apesar de sempre perguntar se podia contar. Quando disse que a Teresa tinha sido deitada ao lixo pela mãe, ela chorou de forma contida, mas muito sentida. A ama ocupa-se dos três filhos, tendo ao longo da vida tomado conta de outras crianças, hoje já adultos. Procura valorizar o seu trabalho e a relação que cria com as crianças, referindo-se a visitas de alguns já casados. A Teresa tem mais duas filhas, que vivem em Lisboa com a avó, tendo a preocupação de dizer que lhes telefona com muita frequência e que qualquer dia virão viver com ela. O filho mais novo, é filho de um cigano, tendo a Ana mostrado alguma estranheza, por considerar não ser uma situação muito vulgar entre ciganos e referindo que o pai se interessa muito por ele.

A entrevista foi muito difícil de transcrever, porque para além de haver várias pessoas, as crianças faziam barulho, e dadas as características do alpendre havia eco, embora a Ana tenha procurado distraí-las, mas no mesmo espaço. Já depois de terminada a entrevista, a Teresa, sem referir abertamente o tipo de trabalho que faz, contou que não tem férias, nem segurança social, nem ordenado fixo, ganhando somente quando trabalha, comunicando também, que não tem condições para mudar de emprego porque não conseguiria ganhar o mesmo ordenado, (cerca de cento e cinquenta mil escudos) e que, como tem de criar os filhos sozinha, não lhe resta outra alternativa. Esta situação foi corroborada pela ama. A firmeza e a veemência com que afirmou que ninguém lhe tirava os filhos, coloca algumas questões. Significará apenas a forte relação que normalmente existe entre mães e filhos, ou haverá outras razões para essa atitude? Dentro de uma postura tradicional, em que os filhos, por obrigação, devem ocupar-se dos pais quando idosos, e tendo em conta que, na sua profissão, não tem qualquer segurança, que lhe permita perspectivar uma velhice tranquila, além de se tratar de uma profissão em que a idade é uma factor importante. Todos estes pormenores poderão ser uma causa para estes medos da Teresa.

Nesta entrevista notou-se menos proximidade da Ana, quer com as crianças, quer com a Teresa e a ama, o que foi confirmado por ela, Ana, dado ter visitado poucas vezes esta família. Considerou que este momento foi importante para compreender que tem que se ocupar mais desta família.

## Mãe -Teresa

Como conheceu este serviço	Ao perguntar à Teresa como tinha tido conhecimento deste serviço, não respondeu directamente à pergunta que lhe foi feita, mas sim como se tratasse da ama fazendo sobre ela as seguintes apreciações: <i>“uma pessoa muito responsável e é muito dedicada e trata tão bem como se fosse uma filha”</i> , podendo haver igualmente nesta resposta a preocupação em demonstrar que os filhos são bem cuidados, pela ameaça que deve sentir permanentemente que lhos possam tirar.
Tipo de ajuda	As ajudas que refere receber são da ama, salientando não ter qualquer subsídio: <i>“ajudada só se for da parte da ama, mais ninguém, não tenho subsídios de ninguém”</i>
Ajuda de familiares e amigos	À pergunta se a família ajuda <i>“eu não fui criada com a minha família, estou muito distante da família. A família existe ou não existe”</i> . O mesmo acontecendo em relação a amigos <i>“não tenho ninguém”</i> .
Ajuda assistencial	A necessidade de ajuda foi muita vezes referida pela Dona Gina respondendo pela Teresa e sempre relativa a ajudas em termos assistenciais <i>“eu acho que a Dona Teresa precisava ser ajudada” “eu acho que a assistência social ou o governo ou alguém haviam de ajudá-la” “ela podia estar numa casa melhor, está ali num curral, assim se pode dizer” “ela o que queria mais era uma casita para ela”</i> Apesar de a ama dominar a conversa a Teresa conseguiu exprimir alguma opinião sobre ajuda <i>“acho que o governo podia ajudar mais um pouquinho quem precisa” “nesse aspecto das entidades que estão referentes a isso ninguém ajuda ninguém” “só com esforço e muito trabalho, se estamos à espera de alguém que ajude, não ajuda nada. O governo só ajuda quem não deve”</i> .
Preocupações	As suas preocupações com os filhos relaciona-se com a precariedade do seu trabalho <i>“não lhes poder proporcionar um futuro bom” “ter um</i>

*trabalho melhor para que lhes possa dar tudo razoável, que eles possam estudar, não é”.*

Preocupações      Justificando o seu receio que lhe tirem os filhos refere uma situação passada com alguém que *conhece* “*há uma moça que esteve a criar os filhos, um com quase seis anos e outro, a menina que tem oito anos e a mãe a criar os filhos. Teve que ir para fora, esteve em França e o pai fez um processo contra ela, nem o pai ficou com os filhos e a segurança social tirou-lhe os filhos*” demonstrando uma grande determinação na defesa dos seus “*só se me matarem é que me tiram os filhos, caso contrário eu não deixo ir*” “*porque eu não acho justo uma pessoa sacrificar-se e pagar tudo e depois sem mais nem menos, vêm e levam os filhos*”.

## Educadora Ana

Prioridades estabelecidas pela educadora      Definindo as prioridades de trabalho com estas famílias, refere como prioridade geral “*que sintam que eu quero ser amiga, que não quero perturbar, que não quero avaliar, que não quero modificar no sentido negativo, quer dizer não criticá-los pela forma como vivem ou pela forma como gastam o dinheiro*”. “*Acima de tudo que eles se sintam... que eu seja bem vinda, principalmente isso, depois daí, depois das pessoas criarem empatia e me aceitarem e gostarem que eu passe lá é muito mais fácil e depois a seguir vem tudo o resto*”. Estas afirmações, mais do que o estabelecer de prioridades, parece uma apresentação às famílias daquilo que será a sua maneira de procurar relacionar-se com elas, valorizando assim a relação como factor fundamental de todo o trabalho.

Tipo de comunicação estabelecida      Pela importância que atribui à relação, é natural que a comunicação, como um aspecto fundamental de qualquer relação, represente para esta educadora uma preocupação. “*Claro que há famílias que a informação é diferente consoante as famílias, a forma de falar também é diferente,*

*por exemplo com a Dona Piedade e com o Senhor Laurindo, os avós da Aida, são pessoas que têm mais dificuldade em perceber”. “Eu digo que sou educadora, que vou brincar com a criança, que vou acompanhar”. Refere não ter qualquer problema de comunicação acreditando na sinceridade das famílias, considerando embora que por vezes usem estratégias de forma a melhor resolver os seus problemas “há famílias que tentam utilizar os nossos serviços para aquilo que são as suas necessidades, não é e portanto aí se puderem, se acharem que têm mais vantagem com isso, mas normalmente não mentem” “às vezes a gente vê que não estão a dizer, quase que não é o mentir, para mim acho que não é o mentir” “às vezes distorcer um pouco a realidade para que eu possa ficar mais satisfeita”*

Quem toma  
as decisões  
na família

Relativamente a quem toma as decisões na família, refere que “os homens mandam sempre aparentemente, não é. Na educação normalmente são as mães” “estou-me a lembrar duma outra família, quer dizer mesmo que o pai ache que quem manda lá em casa é o pai porque isso tem que ser, é um bocado cultural, doutra forma não é aceite”.

Além de considerar que em última análise o poder é da mulher emite opiniões muito negativas em relação aos homens e ao seu papel na família, em contraponto com a valorização da mulher: “É assim eles desestabilizam mais, eu acho que a maior parte das famílias de intervenção precoce, os problemas que têm é por causa dos maridos. Normalmente eles são mais alcoólicos, batem mais, gastam mais, trabalham menos portanto normalmente o elemento que destrutura a família é o homem e a mulher habitualmente é a mais lutadora” “mas quando a mãe é o elemento mais desestabilizador isso normalmente é porque... ah já sei quando são elas isso foi porque aconteceu alguma coisa relativamente ao relacionamento com o marido que provocou desgaste e elas acabam por desistir” “os maridos tentam mandar mas muitas vezes quem orienta em termos práticos e quem consegue ter alimentação e quem consegue ter os subsídios, aliás muitas vezes o rendimento mínimo vem em nome das mães”.

Formas de abordar os casos	<p>Os diferentes níveis culturais, exigem às educadoras uma atitude de permanente atenção de forma a conseguir adaptar-se em cada circunstância às características da família em presença. A forma como esta educadora obtém informações acerca de cada uma destas famílias é disso exemplo. <i>“Normalmente é sempre conversando”, “às vezes vamos preenchendo o P.I.A.F.”, “claro não se preenche logo no início” “com a Carla como ela também tem outro nível de, até de escolaridade já consegue acompanhar melhor o P.I.A.F. e tudo o mais, tanto que está em casa com ela” “houve famílias por exemplo que não sabiam escrever” “é muito oralmente, é muito a conversar”.</i></p>
Ajuda assistencial	<p>O tipo de ajuda que segundo a educadora as famílias pedem mais é fundamentalmente relacionado com a melhoria das condições de vida do que com os eventuais problemas que a criança apresente. <i>“tem a ver com as condições de habitação, tem a ver com a alimentação”, “é engraçado que é mais difícil pedir em relação à criança directamente do que em relação à família e àquilo que acham que necessitam, se bem que isso vai beneficiar a criança, não é”.</i></p> <p>Esse tipo de pedido poderá ter explicação não só pelas grandes carências económicas das famílias em atendimento mas também por dificuldades na compreensão dos problemas que a criança apresenta, sobretudo se não tiverem gravidade ou se não se relacionarem com aspectos importantes do desenvolvimento, valorizados de forma generalizada, como andar, falar, nas idades em que isso normalmente acontece. <i>“em relação às crianças, normalmente quando são pequenas, eles acham que ainda é porque são pequenas” “no caso da Aida foi um pedido de ajuda directamente àquilo que ela estava a conseguir ou não” (falar).</i></p>
Ajuda emocional	<p>A ajuda surge ainda como suporte psicológico <i>“acho que infelizmente não tenho o poder de conseguir ser o suporte emocional das famílias. Em relação à Carla, até acho que tenho bastante peso nesse aspecto, acho que sim, acho que ela se apoia emocionalmente muito em mim”.</i></p>



*“Em relação à Dona Piedade, por exemplo, eu também acho que sim, se eu for mais vezes conversar”.*

Formas de  
abordar os  
casos

A participação das famílias é valorizada pela Ana com a preocupação uma vez mais de a adaptar aos condicionalismos de cada família *“sim, sim participam, se não for de uma forma como eu disse muito estruturada, é de uma forma oral e depois na criança também”.*

Avaliação  
dos  
resultados

Os resultados da intervenção, estão ligados às características de cada família, ao tipo de problemas apresentados pelas crianças e ao tempo de intervenção, isto é, a frequência do apoio e o tempo decorrido desde o seu início. *“É assim, estas coisas são mínimas, não é, muitas vezes. Em relação à Carla acho que houve muita coisa que se alterou” “a nível da confiança, eles eram muito desconfiados em relação a toda a gente porque toda a gente ia lá simplesmente para ver como é que é que, onde é que o Vítor tinha os problemas e que aspecto é que tinha” “a confiança” “acho que signifiquei também um bocadinho, se é pretensioso da minha parte mas acho que representei um bocadinho de confiança nos outros serviços, porque em relação aos serviço de saúde, viram que tinham que recorrer e que era importante para o Vítor” “não desconfiar tanto de toda a gente”. “em relação à família da Aida, muita coisa se conseguiu também. Quando eu comecei a acompanhar a família, a Aida era uma criança que dependia muito da avó e a avó era uma pessoa que não cuidava muito bem de um bebé” “e foi muito importante a creche” “eles têm evoluído” “mas só se consegue muito lentamente” “em relação à Teresa acho que não houve alterações, mas eu vou à Teresa num ano cinco vezes no máximo”*

Relação com  
outros  
serviços

A relação que estabelece com outros serviços é definida em termos de barreiras *“as barreiras que eu encontro é nos serviços, nunca é nas famílias”*

## **Comentário sobre os dados recolhidos**

Os três casos propostos por esta educadora para este trabalho, apresentam características muito dissemelhantes, não só em termos de organização familiar, como relativamente aos problemas apresentados pelas crianças.

Uma das famílias é constituída pelos avós, pai e neta, transparecendo na entrevista à avó, que a figura do pai é pouco marcante. A neta, apresenta ligeiro atraso de desenvolvimento. A intervenção, globalmente, de cariz assistencial, recobre também grande preocupação por propiciar as respostas adequadas à Aida, preocupação aumentada pela idade dos avós e dificuldade que sentem em sem ocupar dela.

Uma segunda família, é constituída por uma mãe adolescente, solteira, que vive com os pais e duas irmãs mais velhas. Foi mãe aos treze anos, de uma criança com graves más formações. Interrompeu não só a sua vida escolar, mas igualmente a sua adolescência, para assumir o papel de mãe, que, apesar de todos estes aspectos, e possivelmente pela culpabilização que sente, não demonstra revolta, apenas lamenta a situação.

A terceira família é composta de uma mãe, que vive sozinha, com três filhos pequeninos, cujos cuidados confia a uma ama, e que vive atemorizada pelo receio de que lhe tirem os filhos. As crianças não apresentam qualquer problema, apenas alguns de saúde. Talvez por este facto, o apoio a esta família, foi o menos efectivo.

A educadora parece responder às diferentes situações de maneira adequada, não só no que se refere aos problemas das crianças, mas sobretudo às necessidades das famílias.

No caso da Carla, a mãe adolescente, a sua actuação é mesmo de uma importância que diria, primordial. Preocupa-se com as dificuldades da Carla, em ocupar-se de uma criança, que além dos cuidados normais, necessita intervenção de outros serviços que se prolongarão no tempo. Não esquece que a Carla, como adolescente tem necessidades próprias. Procura então, encontrar formas que, dentro dos limites que lhe são impostos pela própria situação, lhe permitam funcionar como tal; levou à sua casa a filha de uma colega da mesma idade, com quem a Carla se corresponde; arranjou-lhe um caderno publicado pelo Instituto da Juventude, uma espécie de diário; e, sobretudo ouve-a muito

e fala muito com ela. Este aspecto foi muito valorizado pela Carla na entrevista, o que é compreensível pelo isolamento em que se encontra, com o corte ocorrido com os colegas da escola.

O apoio à terceira família, tem sido pouco efectivo, podendo pensar-se que é, pelas crianças não apresentarem qualquer problema. Certamente, não vê em que termos o apoio à família poderia ser organizado, embora pareça que a mãe precisa efectivamente de ajuda, o que aliás foi referido pela educadora, aquando da entrevista.

## 8. ANÁLISE DAS ENTREVISTAS

### 8.1. METODOLOGIA DA ANÁLISE DAS ENTREVISTAS

Atendendo a que através das entrevistas se procurará identificar e analisar o tipo de relação que se estabelece entre as educadoras e a família, torna-se crucial proceder-se a uma análise das entrevistas realizadas às educadoras e às mães.

Com essa análise procurar-se-á identificar a presença ou ausência de situações que se pensa poderão ajudar a identificar o tipo de relação estabelecida.

Dado que a relação de ajuda desenvolvida não é forçosamente interpretada pela mãe e educadora, da mesma maneira, o trabalho consistirá posteriormente em cruzar as representações que as mães têm da ajuda recebida e as que as educadoras têm com as que prestam.

Assim sendo, na apresentação da análise de cada conjunto das entrevistas, começamos por fazer uma caracterização sumária de cada caso, isto é, de cada família, seguida de uma descrição de tipo etnográfico da situação observada. Com esta descrição pretende-se chamar a atenção para os traços que, na nossa opinião, se apresentam como mais pertinentes para a compreensão da situação em análise. Pareceu-nos que a casa, a forma como fomos recebidos, os gestos, as posturas, os olhares, o aspecto físico das pessoas, os cheiros, “tudo o que se dissimula e mostra ao mesmo tempo” (Bourdieu,1993:8) podem ter maior significado para a compreensão que desejamos, do que os próprios conteúdos das entrevistas, onde por vezes, muito se dissimula.

Após esta descrição fazemos a apresentação da análise de cada entrevista, começando sempre pela entrevista da ou das mães.

As análises são apresentadas dentro de parâmetros, itens de análise, (ver quadros 1 e 2), que nos pareceram como os mais reveladores das características da intervenção.

No final de cada conjunto de entrevistas, são feitos alguns comentários aos dados recolhidos.

Os itens de análise das entrevistas às educadoras mais facilmente identificados no quadro 1, reflectem, três ordens de questões:

- 1- Atitudes da educadora relativamente a cada família.
- 2- Avaliação dos resultados da intervenção.
- 3- Relações com outros serviços.

No ponto 1, incluem-se as prioridades, expectativas, preocupações, formas de abordar o caso (incluindo aqui a participação da família), atitudes face ao tipo de funcionamento da família, tipo de ajuda propiciada.

## 8.2. DEFINIÇÃO DOS ITENS DE ANÁLISE DAS ENTREVISTAS ÀS EDUCADORAS

Com a “*forma de abordar o caso*”, pretende-se identificar o tipo de intervenção, isto é, as características que a determinam.

As categorias encontradas foram:

- Abordagem sistémica – quando a intervenção tem um carácter abrangente.
- Participação – quando existe participação da família no trabalho desenvolvido, ou tentativa.
- Criação de relação de parceria – quando a relação entre a educadora e a família é de partilha em todos os aspectos relativos à intervenção.
- Exercício de controle – quando a relação é dominada por tentativa de controle por parte da educadora.
- Exercício de poder – quando o poder exercido pela educadora, condiciona o trabalho e a relação com a família.

No item “*prioridades*”, pretende-se classificar o tipo de questões que a educadora considera como mais pertinentes e que definirão, em princípio, a organização do seu trabalho. Será então o objectivo mais abrangente.

As categorias que pudemos identificar como sendo as definidas pelas educadoras são:

- De tipo social que inclui – saúde, habitação, caminho.
- Criação de melhor relação.

O “*tipo de comunicação*”, recobre todos os aspectos da comunicação conducentes a facilitar a relação.

As categorias foram divididas em funcionais e relacionais. Nas funcionais é considerada a linguagem propriamente dita, com maior ou menor preocupação em adaptá-la ao nível de cada família.

As relacionais compreendem:

- Diferenças de mentalidades, de cultura, valores ou crenças, que poderão ser compreendidas e aceites pelas educadoras ou desencadeadoras de posturas etnocêntricas.
- Características pessoais, que incluem ser bom ouvinte, ter atitude empática.

No item que definimos como “*atitudes face à forma de agir da família*”, pretende-se considerar os comportamentos das educadoras que respondem ao funcionamento próprio de cada família.

As categorias que identificamos foram:

- De compreensão – quando a educadora tem uma atitude de aceitação do tipo de funcionamento da família.
- De admiração – quando a família pelo seu funcionamento desperta esse sentimento.
- Com emissão de juízos de valor – quando a educadora emite juízos de valor sobre a família.
- De etnocentrismo – quando a educadora não aceita o funcionamento “diferente” da família.

O item de análise “*expectativas sobre a família*”, é relativo à forma como nos pareceu que a educadora perspectivava o futuro da família e que poderá ter implicações no trabalho que desenvolve, pela variabilidade de investimentos que, eventualmente, pode ocasionar.

As categorias identificadas foram:

- Positivas – quando a educadora acredita nas potencialidades da família ou mesmo em apenas um dos seus membros.
- Negativas – quando o contexto familiar ou mesmo outros aspectos, possam condicionar a perspectiva que a educadora poderá ter da possibilidade de melhoria das condições de vida da família.

Com o item “*tipo de ajuda*”, procura-se determinar as ajudas que são dadas prioritariamente pelas educadoras.

As categorias encontradas foram:

- Assistencial – que recobre todo o tipo de ajuda em termos de bens, quaisquer que sejam: alimentares, vestuário, utensílios para a casa.

- Emocional – que engloba apoio psicológico, disponibilidade, diálogo, capacidade de ouvir.
- Orientação – que engloba vários aspectos, desde os relativos a cuidados com as crianças, a capacitação, que significa dotar a família de conhecimentos específicos que lhe permitam adequar comportamentos e estimular a criança.
- Mediação – a ajuda dada pela educadora na resolução de problemas que impliquem outros serviços.
- “Empowerment” – quando a ajuda é acompanhada de orientações que permitam à família, consciencialização de formas possíveis de melhoria das suas condições de vida.

Na “*relação com outros serviços*”, procura-se compreender se, e como, se interligam os diferentes serviços que, em princípio estarão implicados na intervenção.

As categorias encontradas foram:

- Tipos de serviços mais referenciados pelas educadoras.
- Avaliação dos mesmos.

Os mais referidos nas entrevistas são os serviços de saúde, com uma avaliação positiva em alguns casos e insuficiente em outros; o serviço social, com uma avaliação negativa generalizada

O item “*avaliação dos resultados*”, consiste em procurar perceber se os resultados pretendidos foram ou não atingidos, com base em critérios que, em princípio, deverão estar ligados à “*forma de abordar o caso*”, e que representam os objectivos definidos.

## Quadro 1

### Educadoras (Mães)

Ítems de Análise	Olinda (Isabel)	Ester (Elisa)	Noémia (Augusta)	Carolina (Paula)	Adélia (Emília)	Salete (Olívia)	Salete (Ludovina)	Ana (Piedade)	Ana (Carla)	Ana (Teresa)
<b>Forma de abordar o caso</b>	Procura de envolvimento de toda a família. Sistémica	Não há participação. Controladora	Procura de grande envolvimento. Participação a todos os níveis. Parceria	Procura a participação	Procura a participação	Não há participação Exercício de poder: chantagem emocional.	Procura a participação Respeito	Procura a participação. Adaptada aos diferentes níveis culturais.	Procura a participação. Adaptada aos diferentes níveis culturais.	?
<b>Identificação de Prioridades</b>	Estabelecidas pela Educadora: - Saúde - Habitação	Estabelecidas pela Educadora: - Criar boa relação	Estabelecidas pela Educadora: - Relação de confiança	Estabelecidas pela Educadora: - O caminho de acesso a casa.	Estabelecidas pela Educadora: - Saúde das crianças	Estabelecidas pela Educadora: - Tentar melhorar o desenvolvimento das crianças	Estabelecidas pela Educadora: - Tentar melhorar o desenvolvimento das crianças	Estabelecidas pela Educadora: - Criação de relação	Estabelecidas pela Educadora: - Criação de relação	Estabelecidas pela Educadora: - Criação de relação
<b>Tipo de Comunicação Estabelecida</b>	Empática	Grande Dificuldade Postura etnocêntrica	Empática	Difícil pelo desnível cultural	Difícil em termos de códigos	Adaptada	Cuidadosa	Aberta com preocupação com o código	Empática	?
<b>Atitudes face à forma de agir da Família</b>	Compreensão	Incompreensão Postura etnocêntrica	Admiração	Alguma compreensão Postura etnocêntrica	Compreensão	Incompreensão Postura etnocêntrica	Admiração	Compreensão	Compreensão	Compreensão
<b>Expectativas sobre a Família</b>	Crença nas potencialidades da Mãe	Negativas, por término da intervenção	Crença nas potencialidades da família	Acredita nas potencialidades da família.	Acredita na possibilidade de melhoria pela atitude aberta da mãe em seguir orientações	Negativas por todo o contexto familiar	Positivas, pelas capacidades da Mãe	Não consistentes pela idade dos avós e todo o contexto familiar.	Positivas pelas características da família e potencialidades da Mãe.	Pelos poucos contactos, não tem opinião formada
<b>Tipo de Ajuda</b>	Assistencial Empowerment <sup>99</sup>	Assistencial Emocional	Emocional Capacitação	Assistencial Mediadora	Assistencial Emocional Orientação	Emocional Orientação	Emocional	Assistencial Orientação	Emocional Orientação	Quase inexistente
<b>Quem toma as decisões na família</b>	Mãe	Pai	Casal	Madrasta da Paula	Casal	Indefinição: Mulher/Homem	Indefinição: Mulher/Homem	Mulheres, com a preocupação de que pareçam ser os homens	Mulheres, com a preocupação de que pareçam ser os homens	Mulheres, com a preocupação de que pareçam ser os homens
<b>Relação com outros Serviços</b>	Difícil. Indefinição sobretudo relativamente aos A.S.	Confusão de Papéis com A.S.	Insatisfação Dependência	Importância dos contactos c/serviços oficiais como forma de s/valorização perante a família	Utilização da ajuda do médico, pelo s/poder face à família	Recolha de informações sobre a família	Recolha de informações sobre a família	Dificuldades Barreiras	Dificuldades Barreiras	?
<b>Avaliação dos Resultados</b>	Positiva Capacitação dos elementos da família	Pouco satisfatória Melhoria do funcionamento da Mãe	Positiva	Positiva. Melhor compreensão	Positiva. Melhoria no cuidado dos filhos.	Pouco consistente. Com avanços e retrocessos	Pouco consistente. Com avanços e retrocessos	Positiva. Forma de cuidar da criança.	Positiva. Melhoria da confiança nos serviços que utilizam	Não houve alterações



## LEITURA DO QUADRO 1

Dado o número de entrevistas, e com o objectivo de tornar explícito o processo de trabalho a que recorremos clarificaremos mais em pormenor os conteúdos dos itens de análise de apenas duas delas, apresentado as restantes sucintamente.

As duas entrevistas escolhidas são as da Educadora Olinda e da Mãe Isabel e da Educadora Ester e da Mãe Elisa. Esperamos que este procedimento possa ajudar a clarificar o tipo de análise realizado.

Apesar disso, faremos igualmente, de forma sintética a sua leitura, no conjunto de todos os outros.

Iniciaremos a análise com a apresentação mais pormenorizada dos dois casos referidos, seguida, de forma mais sucinta, pela a de todos.

### Entrevista à Educadora **Olinda**

Na *forma de abordar o caso*, esta classificação como de atitude sistémica, é determinada por procurar o envolvimento de toda a família na intervenção e implicando igualmente a comunidade. *“quando uma família vê uma educadora entrar lá em casa para dar apoio à criança, ela só aceita se esse apoio for dado de uma forma mais alargada”* Contacta com todos os serviços, nomeadamente saúde e serviço social, procurando que se impliquem, respondendo às necessidades mais prementes da família.” *Tentar que eles tivessem o Rendimento Mínimo e ter ouvido que não lhes davam”, “fomos todos um dia ao médico”* Demonstra plena consciência de que se a intervenção for limitada está condenada ao fracasso pela própria rejeição da família.

Nesta entrevista, o item – *identificação de prioridades*, refere-se aos aspectos que no trabalho com esta família, a educadora considera como primordiais e que resultam da constatação da extrema carência em que vive a família agravada pela doença do pai, *“o que era mesmo necessário era tratar do pai”* e que entre outras coisas se objectivou em conseguir que lhes fosse atribuído o Rendimento Mínimo.

Assim as suas grandes preocupações prendem-se com a melhoria das condições de vida da família, que passa não só por conseguirem alugar uma casa, mas também por criação

de meios de subsistência que não se limitem ao Rendimento Mínimo e que, como já referido, deverá alicerçar-se no trabalho que a mãe vier a conseguir.

*A comunicação é profundamente empática no sentido em que não tem qualquer problema de se relacionar com esta família, sendo de salientar sobretudo a sua postura não etnocêntrica “se comunicar for assim, aceitar a família como ela é”; “eu não tenho dificuldade nenhuma em chegar ali e falar com eles e estar com eles e aceitar as asneiras que eles dizem e o que eles fazem”; “quer dizer estou ali e não fico chocada com nada”.*

O item *atitudes face à forma de agir da família*, demonstra muito da maneira como a educadora se posiciona perante esta família. Não emite juízos valorativos e encontra nas próprias condições da família, justificações para esse funcionamento. *“Deontologicamente achei que não era correcto da minha parte estar a exigir higiene à Bela, que ela não tinha condições para a ter”; “eles vivem em permanente conflito, estão sempre a ralhar uns com os outros, mas quando um precisa de uma coisa, eles apoiam-se e não só, eles encobrem-se”.* Parece notar-se nesta afirmação, alguma admiração pela solidariedade existente na família.

*As expectativas sobre a família*, são, apesar de todo o enquadramento sócio-económico e características da própria família, em que parece ninguém ter grande empenhamento em trabalhar, positivas, acreditando sobretudo nas potencialidades da mãe. *“Já ouvi a Bela dizer, ou vou arranjar emprego na fábrica;” “mas há uma coisa que aconteceu à Bela, eu não sei se é a potencialidade dela que eu acredito que também seja e quero acreditar que sim”; “aquilo que ela não sabia não por incapacidade própria”.*

Numa família com estas características sociais, *o tipo de ajuda* – enquadra-se prioritariamente em ajuda de tipo assistencial, que neste caso se concretiza por conseguir que fossem beneficiados pelo Rendimento Mínimo, que tivessem consultas gratuitas no Centro de Saúde, sendo o objectivo mais premente, no momento, que consigam que alguém lhes alugue uma casa dada a total falta de condições do “lugar” onde vivem.

Todas estas iniciativas exigiram enorme empenhamento por parte da educadora pelo descrédito da família na comunidade *“porque de tal maneira já estão marginalizados naquela comunidade que já ninguém olha para elas, já são lixo”*.

A ajuda que classificamos como de *“empowerment”* não aparece de forma tão explícita na entrevista, mas parece-nos que é preocupação da educadora, conscientizar a família, e apoiando-se para isso na mãe, de que a única saída para a situação em que se encontram, reside nos seus próprios recursos. *“Ajudei a Bela a chegar à conclusão de que ela precisa trabalhar”*. *“Se o José não pode, pode a Bela”*.

Relativamente *a quem toma as decisões na família* e de forma congruente com todos os outros aspectos relacionados com esta família, não tem dúvidas de que é a mãe.

A atitude de revolta e indignação que aparece no item *relação com outros serviços*, deve-se à forma como sente que usam o poder que têm, transparecendo a ideia de que o fazem de forma pouco equilibrada, ao sabor de simpatias ou outros critérios aleatórios. *“E depois quando chegamos às instituições e elas dizem,: eu a esta família não dou. Com que direito, não é? Quando uma família entra num círculo de miséria e de descrédito, numa comunidade, dificilmente conseguirá sair dele, porque mesmo as eventuais mudanças que ocorram, em sentido positivo, ou só são notadas se forem muito evidentes e mesmo assim ao fim de algum tempo ou passam mesmo despercebidas.*

As suas maiores dificuldades de relação são com as assistentes sociais.

*A avaliação que faz dos resultados do trabalho desenvolvido é positiva, valorizando os aspectos que evidenciam alguma capacitação da família, no caso, em conseguir procurar recursos, nomeadamente a nível de saúde. “Acho que tenho ajudado que a situação familiar em termos de saúde melhorou, eles deixaram de ver o Centro de Saúde como um obstáculo muito grande”*. Parecendo um aspecto pouco significativo, pensando nós, que o acesso aos serviços de saúde se concretiza de maneira simples, no entanto, para esta família constituía um obstáculo, certamente pela maneira como eram recebidos. É de salientar que numa ocasião em que foram todos ao Centro de Saúde, a educadora admirou-se com a forma como a família se apresentou, limpa e bem arranjada. Esta atitude pode ser reveladora da preocupação, certamente da mãe, em alterar a imagem da família nesse serviço de tanta importância para todos. Isto parece revelar a sua

inteligência e capacidade de compreensão, o que lhe permitirá certamente fazer as adaptações comportamentais adequadas, em ordem a aceder aos recursos de que necessita.

#### Entrevista à Mãe **Isabel**.

Os itens de análise revelam a situação de carência em que vive esta família.

Já não se lembra *como conheceu este serviço* mas pensa ter sido procurada pela educadora

A interpretação que faz *do trabalho da educadora* evidencia compreensão quando refere que a sua intervenção é no sentido de “*a gente viver melhor*”.

Dado não haver intervenção directa com qualquer dos filhos, o item *participação na intervenção* fica sem efeito.

Quem toma as decisões na família é a Isabel. “*Sou eu que decido tudo*”. Pela descrição da educadora parece ser o elemento forte e agregador da família.

O *tipo de ajuda* que valoriza, muito compreensivamente, é o rendimento mínimo, pensando ter sido atribuído pela educadora certamente devido ao seu grande empenhamento. “*Arranjou maneira de eu receber o rendimento mínimo*”.

Para esta mãe e pela descrição já feita da situação familiar, a casa, se é possível chamar casa a um lugar daqueles, é a sua grande *preocupação*. “*Agora no estilo de viver, a casa está na mesma, precisava de uma casa*”. “*Obrigatório era arranjar uma casa*”.

.Refere como *mudanças resultantes da intervenção*, os filhos não passarem fome pela atribuição do Rendimento Mínimo. “*Mudou num sentido, a canalha já não passa fome*”

Há coincidência de opiniões relativamente aos tipos de ajuda, neste caso, apenas na ajuda assistencial, verificando-se igualmente o mesmo quanto às preocupações da mãe e prioridades da educadora. Quadros 3 e 4 respectivamente.

## Entrevista à Educadora Ester

Uma postura extremamente controladora, parecendo não ter havido participação da família na intervenção, são as características mais relevantes no item *forma de abordar o caso*.

Estabeleceu-se entre ambas uma relação conflituosa, como consequência do controle que a educadora quis exercer sobre a gestão do dinheiro do Rendimento Mínimo que a mãe recebeu. Essa tentativa de controle foi a atitudes extremas, nomeadamente, consulta da conta bancária da mãe, pela educadora. *“Eu entrei no banco e depois a senhora disse: não, já foi levantada outra caderneta, por isso é que a senhora não consegue actualizar esta”, “a senhora disse: deixe estar que eu vou ver o que se passa e ela tirou-me o saldo da conta e eu vi os movimentos”*.

O facto da mãe não ter permitido, esse controle, colocando o poder da educadora em causa, minou completamente a relação entre as duas.

A educadora, sentindo-se lesada no seu poder interrompeu durante quase um mês o apoio que dava ao João. *“Eu deixei de lá ir, foi quase um mês, parei mesmo para a fazer sentir que não foi sincera comigo”*. Esta referência à sinceridade ocorre, por inicialmente a mãe perante a educadora e a madrinha, ter concordado que o controle do dinheiro fosse da competência dessa educadora, (poderá pensar-se sob alguma pressão), e depois ter tomado iniciativas que contrariavam a atitude inicial.

*“Criar uma melhor relação é a prioridade estabelecida pela educadora no trabalho com esta família, referindo a dificuldade que isso representa, atribuindo à mãe a responsabilidade por esse fracasso. Transparece a ideia de não existir dialéctica nesta relação, ou mesmo quaisquer comportamentos interactivos. “Nesta família a relação custa muito a cimentar por não termos uma mãe aliada à nossa ajuda”*.

No que se refere *ao tipo de comunicação* estabelecida, no sentido mais restrito do termo, isto é, na utilização da linguagem parece não existir qualquer tipo de problema. *“Com a Elisa procuro falar uma linguagem mais simples”*.

Num sentido mais lato, existe dificuldade, não só pela sua postura etnocêntrica como pelo conflito, poder-se-á pensar, sempre latente entre ambas.

Quanto às *atitudes face à forma de agir da família*, apresenta também uma postura claramente etnocêntrica não compreendendo e não aceitando as formas de ser e agir da mãe. Os juízos que emite sobre a mãe são muito negativos, compreendendo vários níveis do quotidiano familiar, desde a forma como se relaciona com os filhos até à gestão da casa.

*“É muito imatura” “ao mesmo tempo astuta”. “Foram mentiras sucessivas”. “Tem dificuldade em manter compromissos” .” As pessoas não confiam nela”. “Os desperdícios que ela faz de comida”. “os filhos para ela são aquele instrumento”.*

Tem *expectativas* negativas sobre a família, por considerar que pelo facto da intervenção interromper-se este ano, com a entrada do filho João na escola, o suporte que era dado pela educadora deixará de existir, e a mãe ficará assim apenas na dependência do serviço social. Esta apreciação liga-se à ideia de que a mãe não tem intrinsecamente características que lhe permitam melhorar as suas condições de vida e que só o suporte de uma educadora com uma postura pedagógica poderia, intervindo de forma adequada, ajudá-la a quebrar o círculo de dependência em que se encontra, caso seja do seu próprio interesse, o que não é muito claro.

De forma a contrariar a relação de tipo assistencial dada à mãe por outra educadora que interveio antes dela, procurou que o *tipo de ajuda* fosse fundamentalmente de suporte emocional, concretizando-se em *“ouvir, dar alguns conselhos”*; *“apoio para um desabafo”*.

Considera que as *decisões na família* são tomadas pelo pai. *“Nota-se que está um bocado condicionada pelo marido”*. *“O marido é que decide”*.

Na sua *relação com outros serviços* sente que há confusão de papéis com a assistente social, por parte da mãe, na medida em que funções que caberiam à primeira, passam a ser exercidas pela educadora, dado a assistente social não aparecer.

A *avaliação dos resultados* é pouco satisfatória limitando-se à melhoria da Elisa no seu papel de mãe, e igualmente na organização da casa. *Ela procura gastar com os filhos, são uma coisa em que vale a pena investir*. *“Ela é que tem de tomar conta deles sozinha”*. *“E também na casa nota-se que quer fazer mudanças na casa.”*

## Entrevista à Mãe Elisa

*A forma como conheceu este serviço foi através de uma educadora que a procurou.*

Parece não ter *compreensão clara dos objectivos da intervenção*. Não há qualquer referência a esse aspecto e ligado a isso não existe participação no trabalho desenvolvido.

Relativamente a *quem toma as decisões na família*, embora refira aspectos sobretudo relacionados com os filhos, em que é ela, sublinha que é o marido “*é o homem da casa, é o chefe da casa, não é?*”

O *tipo de ajuda* que valoriza é assistencial, mencionando bens que lhe são ou foram fornecidos pela Caritas, pela anterior educadora e pela madrinha, “*trouxe-me louça, arranjou-me uma colcha, uma camita, roupa, massa, fraldas, alfaces, laranjas, pêssegos*”, embora compreenda que a ajuda propiciada por esta educadora é de suporte emocional. “*Coisas que eu preciso de conversar mais com ela, como é, explicar o que a gente sente e assim*”.

Como *mudanças resultantes da intervenção*, salienta o Rendimento Mínimo. “*Desde que eu comecei a receber o rendimento mínimo mudou*”.

As maiores *preocupações* da Elisa são o alcoolismo do marido, que ocorre mais frequentemente quando recebe ordenado e que o leva a atitudes de violência. “*Como é que lhe hei de chamar, o alcoolismo. Quando ele recebe ele piora, quando não recebe anda bem*”.

Revela também alguma preocupação em conseguir emprego, referindo não ser fácil.

Há coincidência nos tipos de ajuda referidos pela educadora e pela mãe, sendo que a educadora além da ajuda assistencial (dada por outros) indica também a ajuda emocional. Quadro 3

Quanto às prioridades a educadora nomeia a relação e a mãe no que se refere a preocupações refere de tipo social/saúde ligadas ao alcoolismo do marido. Quadro 4

No primeiro caso, da educadora Olinda, os itens apresentam, de forma global, conotações positivas em todos, sendo possível relevar a ajuda assistencial pelas características de extrema carência da família. Alguns dos itens são mesmo diferenciados em comparação com a maioria, na “forma de abordar o caso”, que se caracteriza como sistémica e no “tipo de ajuda” em que a par de assistencial surge também de “empowerment”.

A educadora Ester, define como prioridades o “criar melhor relação”. No entanto, de forma que denota incongruência tem incompreensão quanto à “forma de agir da família”, com uma postura etnocêntrica, não aceitando as características próprias de funcionamento desta família. Parece ter uma atitude controladora na forma como “aborda o caso”, parecendo não haver mesmo participação da família. A “comunicação” é, por sua vez difícil.

De forma global, a educadora Noémia nos itens de análise, apresenta todos com valorização positiva, mesmo muito positiva, sendo de salientar a admiração que sente pela mãe, a capacitação como “tipo de ajuda”, a parceria na “forma de abordar o caso”. *“quando eu levo aqueles livrinhos para ela ler e lemos juntas”*. O único item menos satisfatório diz respeito à “relação com outros serviços” *“sozinha gera insegurança”*

Com a educadora Carolina, o caminho de acesso à casa engloba aspectos que se ligam a vários dos itens de análise. Assim, o tipo de ajuda como mediadora, refere-se à sua actuação junto de entidades competentes para o resolver. Pelo distanciamento cultural que a educadora refere existir, *“é a diferença de mentalidades, quer dizer às vezes estamos tão longe, tão longe”* faz com que a família não compreenda o tipo de trabalho que desenvolve. O conseguir que arranjem o caminho será uma forma de se valorizar perante a família, o que já aconteceu em ocasiões em que conseguiu resolver problemas de ordem burocrática.

A educadora Adélia, estabelece como prioridade a saúde das crianças *“neste momento era a saúde dos miúdos, penso que o resto viria tudo com mais facilidade”*. Pelo que conhecemos da família, é mesmo o aspecto prioritário, sem o qual, se poderá pensar que dificilmente a família terá possibilidades de melhorar as suas condições de vida. É uma



família que exige da educadora grande esforço na intervenção, na medida em que todo o contexto é negativo, desde as condições da casa, à capacidade de compreensão da mãe. Na relação com outros serviços, utilizou o médico de forma estratégica, pelo seu poder, no sentido de convencer a sogra a ser mais condescendente com a nora.

A educadora Salette, apresentou duas famílias para este trabalho, com características muito diferentes. Essas diferenças, são sobretudo a nível cultural e de educação, o que parece ter desencadeado atitudes também diferentes que se podem verificar em quase todos os itens. Enquanto a Olívia tem apenas a 2ª classe, o que poderia só por si, não ser significativo, a Ludovina, que viveu na Alemanha, tem o 9º ano, interessa-se por aspectos evidenciadores de maior cultura; requisita livros à biblioteca, valoriza o sucesso escolar dos filhos. Assim, “nas expectativas sobre a família”, na Olívia são negativas e na Ludovina positivas o que é fundamentado objectivamente nas características de cada uma. Mais importante e revelador das diferenças de postura em relação a cada família, nota-se nas “atitudes face à forma de agir da família”; na Olívia é de incompreensão, enquanto que na Ludovina é de admiração.

Na “forma de abordar o caso” tem uma atitude de respeito e procura a participação da Ludovina; na Olívia não parece haver participação. Relativamente à participação na elaboração do P.I.A.F., *“Numa das famílias, a da Olívia, nem propus isso” “a outra foi elaborado pela senhora”*. No “tipo de comunicação”, na Olívia é apenas adaptada, na Ludovina é cuidadosa. O “tipo de ajuda” é emocional em ambas sendo que na Olívia aparece também a de orientação.

A educadora Ana, foi a que indicou maior número de famílias para este trabalho. Em um dos casos, o da mãe Teresa, há vários itens por preencher e mesmo os que estão preenchidos têm pouca informação pelo trabalho ter sido pouco efectivo. Além das grandes diferenças apresentadas por estas famílias, a todos os níveis, cultural, de organização e funcionamento, parece haver congruência de actuação da educadora, no sentido de adaptar-se às características de cada uma. *“Claro que há famílias que a informação é diferente, é consoante as famílias, a forma de falar também”*.

## Quadro 2

### Mães (Educadoras)

Ítems de Análise	Isabel (Olinda)	Elisa (Ester)	Augusta (Noémia)	Paula (Carolina)	Emília (Adélia)	Olivia (Salette)	Ludovina (Salate)	Piedade (Ana)	Carla (Ana)	Teresa (Ana)
<b>Como Conheceu este Serviço</b>	Pensa que foi procurada pela educadora	Foi procurada	Foi procurada por indicação do Hospital	Foi procurada	Através do médico	Foi procurada por uma educadora	Foi procurada por uma Assistente Social	Através da Ana	Foi procurada pela Ana através do Centro de Saúde	Foi procurada por indicação do Hospital
<b>Compreensão dos objectivos de intervenção</b>	Melhoria do bem estar da família	Não tem compreensão clara	Compreende e adere	Compreende as limitações do filho	Valoriza as orientações na forma de cuidar e tratar dos filhos	Apoio aos filhos	Compreende claramente	Compreende que é para ajudar a neta	Tem perfeita compreensão	
<b>Participação na Intervenção</b>	Não há intervenção com os filhos	Não há evidência de participação	Participa com empenhamento	Participa	Segue as orientações dadas pela Educadora	Não participa	Está presente e interessa-se	Não participa	Participa com muito agrado	
<b>Quem toma as decisões na Família</b>	Mãe	Mãe/Pai	Parece ser Mãe/Pai	Mãe/Pai/Avós	Em relação aos filhos, a Mãe	Mãe	Em relação aos filhos, a Mãe. O resto Mãe/Pai	Avô	Em relação ao filho, a Mãe	
<b>Tipos de Ajuda</b>	Assistencial	Assistencial	Emocional	Emocional	Assistencial Emocional Orientação	Assistencial Emocional		Assistencial	Emocional Orientação	Assistencial
<b>Preocupações</b>	Casa	Alcoolismo do marido	Dependência. Futuro do filho	Caminho de acesso a casa	Pagar dívidas e melhoria das condições da casa	Pagar dívidas Ter a filha mais velha com ela	Sucesso escolar dos filhos	Arranjar a casa para o baptizado da neta	Operações a que o filho terá que se sujeitar. Complexos que o filho poderá ter.	Poder proporcionar um bom futuro aos filhos. Que lhe tirem os filhos
<b>Mudanças resultantes da Intervenção</b>	Os filhos não passam fome	Rendimento Mínimo		Não refere, certamente pela gravidade do problema	Comportamento do marido Partilha do dinheiro	"Estou bem "	Mudanças no filho a nível escolar e de relação. Rendimento Mínimo			

## LEITURA DO QUADRO 2

### 8.3. ANÁLISE DOS ITENS DAS ENTREVISTAS ÀS MÃES

Parece-nos que, por ser claro o significado dos conteúdos dos itens das entrevistas às mães, pensamos justificar-se apenas explicar o porquê da presença de alguns deles.

A inclusão de um item cujo objectivo é determinar a forma como a família tomou contacto com este serviço, foi no sentido de perceber se haveria situações em que uma família por sua iniciativa e partindo do princípio de que o conhecia, teria condições de o procurar. Tal, como se pode verificar, isso não acontece.

Por outro lado, justificava-se verificar se a família tinha compreensão das razões e dos objectivos da existência de um tal serviço. A grande maioria parece compreender.

Sobre a participação da família na intervenção, há várias mães que referem participar, coincidindo com as respostas das educadoras, no item “forma de abordar o caso”.

O item “quem toma as decisões na família” foi incluído, para procurar tornar evidente se haveria um elemento significativo na família. No entanto, parece-nos não ser de grande significado para o conteúdo geral das entrevistas.

Os tipos de ajuda são os que são, recebidos e valorizados pelas mães. A ajuda mais referida é a assistencial. A emocional é igualmente bastante nomeada, aparecendo ainda a de orientação, e que compreende formas de cuidar do filho.

As preocupações das mães foi um item incluído com o objectivo de procurar perceber se a intervenção teria alguma influência no tipo de preocupações. Isto acontece apenas em três casos, com valorização do sucesso escolar dos filhos e o seu desenvolvimento, (aceitando que é mesmo uma consequência da intervenção), dado não termos elementos que o comprovem. Duas das mães que fazem essa referência são as que têm maior escolaridade. Os aspectos sociais são os mais referidos: casa, alcoolismo, caminho de acesso, pagar dívidas,

No que se refere às mudanças sentidas pela família com a intervenção, a maioria refere igualmente aspectos de tipo social, havendo vários casos em que não existe resposta, devido sobretudo ou ao pouco tempo de intervenção, ou à gravidade do problema apresentado pela criança. Um dos casos refere mudanças no filho a nível escolar e de relação.

Quadro 3

Tipos de Ajuda

	Assistencial	Emocional	Capac. <sup>ao</sup> /orient. <sup>ao</sup>	"Empowerment"	Mediadora
Edª Olinda	X			X	
Mãe Isabel	X				
Edª Ester	X	X			
Mãe Elisa	X				
Edª Noémia		X	X		
Mãe Augusta		X			
Edª Carolina	X				X
Mãe Paula					
Edª Adélia	X	X	X		
Mãe Emília	X	X	X		
Edª Salete		X	X		
Mãe Olívia	X	X			
Edª Salete		X			
Mãe Ludovina					
Edª Ana	X		X		
Mãe Piedade	X				
Edª Ana		X	X		
Mãe Carla		X	X		
Edª Ana					
Mãe Teresa	X				

Tipos de ajuda:

Assistencial: 5 educadoras; 6 mães

Emocional: 6 educadoras; 4 mães

Capac./orient.: 5 educadoras; 2 mães

"Empowerment": 1 educadora

Coincidentes: assistencial 4; emocional 4; capac./orient. 2

Quadro 4

Prioridades das Educadoras  
Preocupações das Mães

	Tipo Social/Saúde	Desº Criança/Sucesso Escolar	Relação
Edª Olinda	X		
Mãe Isabel	X		
Edª Ester			X
Mãe Elisa	X		
Edª Noémia			X
Mãe Augusta	X		
Edª Carolina	X		
Mãe Paula	X		
Edª Adélia	X	X	
Mãe Emília	X		
Edª Salete		X	
Mãe Olívia	X		
Edª Salete		X	
Mãe Ludovina	X	X	
Edª Ana			X
Mãe Piedade	X		
Edª Ana			X
Mãe Carla		X	
Edª Ana			X
Mãe Teresa	X		

Preocupações das mães/Prioridades das educadoras:  
Tipo social/saúde: 3 educadoras; 9 mães  
Desº da criança/suc. esc.: 3 educadoras; 2 mães  
Relação: 5 educadoras  
Coincidentes: social/saúde: 3; desº/suc. esc.: 1

## LEITURA DOS QUADROS 3 E 4

### **Apresentação e comentários**

No quadro 3 , apresentamos os tipos de ajuda dadas e que compreendem as seguintes categorias: assistencial, emocional, de capacitação e/ou orientação, de “empowerment” e mediadora. Os conjuntos de mães e educadoras estão agrupados o que permite, facilmente, visualizar as coincidências ou discordâncias entre ambas.

Como se pode verificar há coincidência em dez conjuntos de educadoras e mães, sendo que quatro se verificam relativamente à ajuda assistencial, quatro à ajuda emocional e dois a capacitação ou orientação. Duas mães e uma educadora valorizam individualmente a ajuda assistencial. Duas educadoras estão isoladas na valorização da ajuda de tipo emocional e três na capacitação e/ou orientação e ainda uma em “empowerment” e outra na ajuda como mediadora. Há duas categorias que não estão preenchidas. Uma é relativa à educadora Ana, na relação com a mãe Teresa, por, como já referido o apoio ter sido pouco efectivo. A segunda, relativamente à mãe Paula, é pelo facto de não haver expressamente qualquer referência ao tipo de ajuda, sendo apenas nomeado quem dá essa ajuda e que compreende fundamentalmente, familiares.

No quadro 4, procuramos comparar as coincidências ou discordâncias entre as preocupações apresentadas pelas mães e as prioridades estabelecidas pelas educadoras. Verificamos que há apenas quatro conjuntos de coincidências, sendo três de tipo social/saúde e um relativo a desenvolvimento da criança/sucesso escolar. Cinco educadoras apresentam como prioridade a relação e duas o desenvolvimento da criança /sucesso escolar. Seis mães têm como preocupações aspectos de tipo social, nove no total. Apenas duas mães se preocupam com o desenvolvimento da criança/sucesso escolar.

### **8.4. COMENTÁRIO GERAL AOS QUADROS**

Os temas que referimos teoricamente, são facilmente identificáveis nos quadros que apresentamos.

As questões ligadas ao poder surgem com nuances que vão desde atitudes em que a sua partilha é procurada, até à tentativa de controle absoluto. A partilha é evidenciada quando a participação da família é procurada e, no oposto, o poder como controle

assume mesmo contornos de chantagem. Pode ver-se no quadro, portanto, que a tentativa de desencadear a aquisição de poder através da relação de ajuda foi raramente detectada.

É interessante notar que a mesma educadora usa o poder de diferentes maneiras, com as duas famílias referenciadas. Essa diferença parece ser consequência sobretudo dos desníveis culturais. Uma das mães tem a 2ª classe e a outra o 9ºano, com funcionamentos consentâneos com essas diferenças.

Um item com características e consequências muito próprias é o que se refere ao tipo de ajuda.

A maioria das educadoras propicia ajuda assistencial, seguindo-se a emocional. A ajuda assistencial é compreensível, quando se toma contacto com a realidade com que estas educadoras trabalham. No entanto, parece que, em qualquer situação, por mais precária, e pudemos verificar isso, com a educadora Olinda, é sempre possível, vislumbrar uma pequena ponta por onde se possa começar a trabalhar a autonomia da família. Certamente que não é fácil, até porque muitas vezes a família poderá ter já a sua condição de inferiores interiorizada. É preciso muita coragem, muito investimento, muito tempo. Como refere uma das educadoras *“com estas famílias é preciso muito tempo. Anos, uns atrás dos outros”*.

A questão das diferentes racionalidades e do etnocentrismo é evidenciada no item “atitudes face à forma de agir da família”. A maioria demonstra compreensão, havendo três educadoras com posturas etnocêntricas. Este parece ser um dos aspectos de mais difícil consciencialização, na análise do nosso próprio trabalho. Ao longo da vida fomos impregnados por diferentes formas de olhar o “outro”. No entanto, com uma análise partilhada, parece-nos que poderá ser possível alterar esta atitude, que condiciona sobremaneira o relacionamento com as famílias.

A relação com outros serviços deveria ser objecto de reflexão cuidada, sobretudo quando se defende a participação de equipas multidisciplinares. Estarão relações de poder envolvidas também nesta problemática? Há nas respostas das educadoras muita insatisfação na relação com outros profissionais. Seria necessário talvez que estes fossem também ouvidos.

As prioridades estabelecidas pelas educadoras demonstram a consciência que uma grande parte demonstra da importância e por vezes dificuldades, de relação, dado que o criar uma boa relação é uma das mais referidas

Na comunicação, comparando entrevistas das educadoras e das mães, sobressai com clareza a dissimetria cultural. A maioria das mães tem um discurso quase telegráfico, excluindo as que têm mais escolaridade ou melhor nível cultural. No entanto, a maioria das educadoras refere não ter dificuldades de comunicação.

De uma forma que podemos sublinhar como muito encorajadora, a grande maioria das educadoras, tem expectativas positivas relativamente às famílias, mesmo considerando as situações de extrema carência de muitas delas. As que não têm, (duas delas) são as que apresentam uma postura etnocêntrica, e em que a relação de poder assume contornos de controle.

No que respeita a quem toma as decisões na família, a maioria refere que são as mulheres, não só as educadoras, como as mães.

Numa análise numérica sumária, comparativa nas diferentes categorias dos vários itens, não nos referiremos, relativamente às educadoras, *Identificação de Prioridades e Tipo de Ajuda* e às mães, *Preocupações* e igualmente *Tipo de Ajuda*, por se encontrarem nos quadros 3 e 4, com o objectivo de estabelecer comparações e prevalências.

No item *Expectativas sobre a Família*, aparecem como positivas em seis casos, sendo que em quatro, são referidas pela crença nas potencialidades da família. Três são expressamente negativas, sendo uma por término da intervenção e duas pelo contexto familiar. Não há opinião expressa em um dos casos por ter havido até então, poucos contactos. Este último caso vai repetir-se em outros itens, pela mesma razão.

*Nas atitudes face à forma de agir da família*, em cinco há uma atitude de compreensão, havendo mesmo duas de admiração. Em duas aparecem atitudes de incompreensão aliadas a uma postura etnocêntrica, que aparece ainda em outra, ligada a uma situação em que a compreensão é relativa.



A maior diversidade parece existir quanto à *forma de abordar o caso*, encontrando-se participação da família a diferentes níveis em seis casos. Em um há uma postura sistémica e em outro de parceria. A chantagem emocional está presente em um dos casos e ainda uma forma controladora em outro.

Quanto ao *tipo de comunicação estabelecida*, uma comunicação empática encontra-se em três casos, havendo outras classificações que podemos considerar como positivas e que estão classificadas como – aberta, adaptada, cuidadosa. Em um dos casos há dificuldade em termos de códigos e em outro a dificuldade surge pela postura etnocêntrica.

Na *avaliação dos resultados*, em seis casos é positiva, sendo que a variação é relativa ao tipo de resultados. Assim, em um deles, surge a capacitação da família, em dois a melhoria na maneira de cuidar dos filhos e num terceiro, maior confiança nos serviços. Em dois casos os resultados foram pouco consistentes. Aparece ainda outro, classificado como pouco satisfatória, por se ter circunscrito ao papel da mãe, como tal e num último, não houve alterações por insuficiência de atendimento.

A *relação com outros serviços*, recobre uma variedade de situações desde a utilização para obter informações sobre a família, dois casos, como para procurar que a família altere comportamentos, até à importância dos contactos como uma valorização do trabalho da educadora perante a família. Há três casos que são de insatisfação com nuances que vão até a indignação e a considerá-los como barreiras.

Relativamente a *quem toma as decisões na família*, em cinco casos é a mulher, em dois é o casal, em um o pai. Em dois aparece de forma não muito precisa o homem ou a mulher e em três outros, embora sejam as mulheres, há preocupação em fazer parecer que são os homens.

De forma global, no que respeita às educadoras, parece haver maior número de situações em qualquer dos itens, com avaliação positiva.

## 9. ALGUMAS NOTAS FINAIS

Não será demais sublinhar que este trabalho reflecte uma subjectividade assumida.

A análise procura evidenciar, através da tentativa de compreender, isto é, tomar as pessoas e os acontecimentos como se me depararam, nos seus aspectos mais profundos, gostaríamos mesmo que essenciais, do tipo de relação estabelecida entre pais e profissionais.

Constituiu uma experiência rica e perturbadora a diversos níveis.

Em primeiro lugar, tomei contacto próximo com uma realidade que obviamente conhecia, mas não no seu sentido mais profundo, isto é, não compreendia.

A relação que utilizo entre estes dois conceitos significa que, apesar de a conhecer (saber da sua existência), que implicava mesmo uma certa empatia e até preocupação, não era no entanto, suficiente para compreender, no sentido lógico da palavra compreensão, os elementos cujas características lhe são próprias e que a definem.

Esses elementos, particularidades do quotidiano dessas pessoas, penso terem-me dado uma noção, mesmo que aproximada, do que significa ou penso significar para elas, as suas vidas.

Outra experiência digna de nota foi ter tido uma ocasião privilegiada, de utilizar estes contactos com o trabalho de colegas, como espelho, com todas as suas potencialidades. Pude ver-me, rever-me, rever outras colegas outras famílias, outras situações. Procurando mesmo, e utilizando a metáfora da “Alice no País das Maravilhas”, passar para o outro lado, para o lado que definiria como mais profundo, das pessoas e das coisas.

O ter sido sempre acompanhada por colegas, nas entrevistas às mães, embora a maioria delicadamente se tenha retirado, facilitou sobremaneira o contacto, por representarem um elemento tranquilizador, alguém que as mães conheciam, o que, certamente, me tornava a seus olhos, menos estranha.

Apesar das análises das entrevistas, parecerem-me já bastantes elucidativas das opiniões que formulo, há aspectos que gostaria ainda de reforçar. No que se refere às diferenças de racionalidades, penso que se torna evidente a dificuldade que sentimos em aceitar outras visões da realidade, outros valores, outras formas de resolver problemas. Sensibilidade cultural significa o reconhecimento de que as famílias tomam várias

formas e que são os valores individuais e crenças que modelam as suas percepções acerca dos acontecimentos e da sua própria resposta a eles. Winton (1996).

Embora nos livros estas questões sejam frequentemente referidas e certamente discutidas em equipe, na prática, não conseguimos ou temos dificuldades em agir em conformidade.

Igualmente, no que diz respeito ao poder e relação de ajuda, a ajuda considerada aqui como capaz de promover e dar suporte ao funcionamento da família, de forma a permitir-lhe a aquisição de competências.

Nos casos analisados, a maioria da ajuda dada pelas educadoras, que não podemos esquecer têm um papel social, é além da emocional a assistencial. Mesmo considerando tratar-se de famílias com muitas carências, em situações mesmo de marginalização, esta ajuda, como ajuda benevolente, é potenciadora de dependência, ou, em extremo de propiciadora de aprendizagem de incompetência.

A questão crucial numa relação de ajuda é mesmo avaliar se é uma ajuda capaz de criar dependência, ou se pelo contrário, estimula a independência.

Esta nova abordagem, pressupõe o redimensionamento do papel do profissional.

O facto dos pais terem o seu poder aumentado, por uma maior intervenção em tudo o que diz respeito à criança, não deve ter um cunho paternalista de dádiva dos profissionais. Por outro lado, os profissionais, são pessoas com saberes, experiência, necessidades de respeito, apreço e reforço. Assim, o processo pelo qual, a competência dos pais é afirmada, não pode ocorrer se depender de uma desvalorização dos profissionais (Shonkoff & Meisels, 1990).

Por último, gostaria de salientar, que seria muito gratificante, que outros olhares, trouxessem outras interpretações outras visões que permitissem enriquecer a análise, sempre limitada e subjectiva, contribuindo eventualmente para outras práticas.

## BIBLIOGRAFIA

ARIÉS, P., (1973). L'enfant et la vie familiale sous l'Ancien Régime. Paris, Edition du Seuil

BAILEY,D.(1991) Building Positive Relationships between Professionals & Families. In M. McGonigel, R.K. Kaufmann, & B.H. Johnson (Eds), Guidelines & Recommended Practices for the Individualized Family Service Plan, (pp.29-38), Bethesda, MD, Association for the Care of Children's Health.

BAILEY,D. & SIMEONSON, R. (1988). Family Assessment in Early Intervention. Columbus, Merryll Publishing Company.

BAILEY, D.B. & WOLERY,M.(1992). Teaching Infants and preschoolers with Disabilities. (Second ed). New York: Merril Publishing Company

BAILEY, JR., D. B.; McWILLIAM, R. A.; HEBBELER, K.; SIMEONSON, R.; SPIKER, D.; WAGNER, M., (1998). Family Outcomes in Early Intervention: A Framework for Program Evaluation and Efficacy Research. Exceptional Children, Vol. 64, Nº 5, 313-328. The Council for Exceptional Children

BAIRRÃO, J.(1994). A Perspectiva Ecológica na avaliação de crianças com Necessidades Educativas Especiais e suas famílias: o caso da intervenção precoce Inovação, 7, 37-48

BAIRRÃO, J. (1995). A Perspectiva Ecológica em Psicologia da Educação. Psicologia X,3 7-30.

BECKMAN, P.J.(1996). The Service System and its Effects on Families: An Ecological Perspective in Early Childhood Intervention – Theory, Evaluation, and Practice in Michael Brambing, Hellgard Rauh, Andreas Beelman (Eds), Early Childhood Intervention (pp.175-195) Berlin, New York, Walter de Gruyter

BOURDIEU, P. et al., (1993). La Misère du Monde. Paris, Editions du Seuil

BRAMBRING, M.; RAUH, H.; BEELMAN, A.(Eds), (1996). Early Childhood Intervention. Berlin, New York, Walter de Gruyter

BRONFENBRENNER,U.(1979). Toward an experimental ecology of human development. American Psychologist, nº 32 513-531.

BRONFENBRENNER,U.; CROUTER, A. C., (1983). The Evolution of Environmental Models in Developmental Research, in P.H. Mussen (Eds.), Handbook of Child Psychology, vol.1 New York: Wiley & Sons

CAIRNS,R.B.(1983). The Emergence of Development Psychology in P.H.Mussen (Eds).Handbook of Child Psychology. History, Theory and Methods. New York, JohnWiley & Sons

DOMINGOS, A..M.; BARRADAS, H.; RAINHA, H. ; NEVES, I. P.(1985), A Teoria de Bernstein em Sociologia da Educação, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.

DUNST,C.;TRIVETTE,C.;DEAL,A.(1988).Enabling and Empowering Families, Principles and Guidelines for Practice. Cambridge, Brookline Books

DUNST,C. (1991).Implementation of the Individualized Family Service Plan. In M. McConigel, R. Kaufmann, & B.H. Johnson (Eds), Guidelines & Recommended Practices for the Individualized Family Service Planning, (pp.67-78)- Bethesda, MD: Association for the Care of Children's Health.

DUNST, C.J.; TRIVETTE, C.M.; STARNES, A.L.; HAMBY, D.W.; GORDON, N.J.(1993). Building and Evaluating Family Support Initiatives, A National Study of Programs for Persons with Developmental Disabilities. Baltimore, Paul H. Brookes Publishing Co.

FARRAN, D. (1990). Effects of Intervention with Disadvantaged and Disable Children: A decade review. In S. Meisels & J. Shonkoff (Eds). Handbook of Early Childhood Intervention, (pp.501-539). Cambridge, Engl&: University Press.

FERRAROTTI, F.(1983), Histoire et Histoires de Vie - la méthode biographique dans les sciences sociales, Collection « Sociologies au quotidien» dirigé par Michel Maffesoli. Paris, Librairie des Meridiens.

FLICK, U. (1998).An Introduction to Qualitative Research. London,- Thousand Oaks – New Delhi, Sage publications, Ltd.

GURALNICK, M. J. (1998). Effectiveness of Early Intervention for Vulnerable Children: a Developmental Perspective, American Journal on Mental Retardation, Vol. 102, Nº 4, 319-345. American Association of Mental Retardation

HINDE, R.(1997). Relationships – A Dialectical Perspective. U K, Erlbaum Taylor & Francis, Psychology Press Publisher

LESSARD-HÉBERT, M.; GOYETTE, G.; BOUTIN, G.(1990). Investigação Qualitativa: Fundamentos e Práticas. Lisboa, Instituto Piaget.

McBRIDE , S.L.; BROTHERTON, M.J.; JOANNING, H.; WHIDDON, D.; DEMMITT, A. (1993). Implementation of Family-Centered Services: Perceptions of Families and Professionals – Journal of Early Intervention Vol. 17, Nº 4, 414-430, State of Iowa Department of Education.

McWILLIAM, P.J.; WINTON, P.J.; CRAIS, E.R.(1996). Practical Strategies for Family-Centered Early Intervention. San Diego, Singular Publishing Group, Inc.

McWILLIAM, R.A. (1996). Rethinking Pull-Out Services in Early Intervention – A Professional Resource. Baltimore, Paul H. Brooks Publishing Co.

McWILLIAM, R.A.; TOCCI, L.; HARBIN, G.L.(1998). Family- Centered Services: Service Providers' Discourse and Behavior. TECSE: 18:4, 206-221, Frank Porter Graham Child Development Center, University of North Carolina

MEISELS, S.& SHONKOFF, J. (1990). Early Childhood Intervention: The Evolution of a Concept. In S. Meisels & J. Shonkoff (Eds), Handbooch or Early Childhood Intervention, (pp 3-31). Cambridge, Engl&: University Press.

PIAGET, J.(1983). Problemas de Psicologia Genética. Lisboa , Publicações D.Quixote

ROWLAND, R. (1997). Antropologia, História e Diferença. Porto, Edições Afrontamento.

SAMEROFF, A. & CHANDLER. (1975). Reproductive risk and the continuum of caretaking casualty. In F. Horowitz, M. Hetherington, S. Scarr-Salapatek & G. Siegel (Eds)., Review of child development research, Vol. 4, 187-244. Chicago: University Chicago Press.

SAMEROFF, A.& FIESE, B. (1990). Transational regulation & Early Intervention. In S. Meisels & J.Shonkoff (Eds), Handbook of Early Childhood Intervention. Cambridge: Cambridge University Press.

SHONKOFF, J.P. & MEISELS, S.J. (1990). Early Childhood Intervention: The Evolution of a Concept. In S.J. Meisels & J.P. Shonkoff (Eds), Handbook of Early Childhood Intervention. Cambridge: Cambridge University Press

SHWEDER, R.A., A Rebelião Romântica da Antropologia contra o Iluminismo, ou de como há mais coisas no pensamento para além da razão e da evidência., in Educação Sociedade & Culturas, nº 8, 1997, 135-188.

SILVERMAN, D. (2000). Doing Qualitative Reseach, A practical Handbook.London, Sage Publications, Ltd

SIMEONSON, R. J.(1996). Family Expectations, Encounters, and Needs. In Early Cildhood intervention: Theory, evaluation and practice.(pp. 196-207). Berlin, New York: de Gruyter.

SLEETER, C. E. (1991). Introduction: Multicultural Education and Empowerment, in Christine E. Sleeter (Ed), Empowerment trough Multicultural Education (pp.1-23) State University of New York Press

SPIRO, M. S., Algumas Reflexões sobre o Determinismo e o Relativismo Culturais com Especial Referência à Emoção e à Razão, , in Educação Sociedade e Culturas, nº 9, 1998,197-230.

SUSKIND, P.(2000). O perfume – História de um assassino. Lisboa, Editorial Presença.

THURMAN, S.K.; CORNWELL, J.R.; GOTTWALD, S.R.(1997). Contexts of Early Intervention, Systems and Settings. Baltimore, Paul H. Brookes Publishing Co.

WATZLAWICK, P.; BEAVIN, J. H.; JACKSON,D.D. (1967). Pragmática da Comunicação Humana, Um estudo dos Padrões, Patologias e Paradoxos da Interacção. São Paulo, Cultrix.

**ANEXO 1 – Carta enviada às equipes**

Porto, 14 de Março de 2000

Cara Colega

Chamo-me Vera Santos e estou neste momento, a frequentar um mestrado de Psicologia- Intervenção Precoce, na Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação do Porto, cujo director é o Prof. Dr. Bairrão Ruivo.

Trabalhei vários anos em Intervenção Precoce, tendo acompanhado a evolução na sua filosofia relativamente à participação da família.

Sentindo que o trabalho centrado na família, pode colocar várias questões que merecem reflexão, tanto no que se refere às famílias como aos profissionais, escolhi-o como tema de tese, a que dei como título provisório, Pais- Parceiros, Realidade Possível ou Utopia.

Tenho como orientadora da tese a Dr<sup>a</sup> Luísa Cortesão, e como co-orientador o Dr. Pedro Lopes dos Santos, para os aspectos mais específicos da I.P.

Para a parte prática da tese, necessito trabalhar com cerca de 25 famílias e os respectivos técnicos que as apoiam. É esta a razão por que venho contactá-la.

A metodologia que penso adoptar para recolha de dados, é a seguinte:

1. Estar presente em 1/2 sessões de trabalho com uma família, apenas como observadora. Durante a observação não serão feitos registos, tendo eventualmente apenas um guião com os aspectos relevantes para o objectivo em causa.

2. Realização de uma entrevista e/ou passagem de um questionário a um elemento de cada família, de que será previamente dado conhecimento ao profissional que a apoia, no caso do questionário.

3. Realização de uma entrevista e/ou passagem de um questionário ao profissional em causa.

Tanto as famílias como os profissionais não serão, obviamente, identificados.



Estive presente em duas reuniões com a equipe de Coordenação que me deu o seu aval, para a realização deste trabalho.

Tendo consciência de que o meu pedido, representa uma sobrecarga de trabalho, a quem certamente já o tem em demasia, gostaria de alguma forma poder retribuir essa disponibilidade.

Assim, caso esteja interessada, poderei:

. Fazer uma reunião a cada dois meses, com todos os intervenientes, devolvendo as observações feitas, para discussão;

. Fornecer bibliografia e participar em sessões de trabalho em que sejam discutidos temas considerados de interesse.

Sendo assim, agradecia, caso esteja de acordo, que até o dia 30 do mês de Março, ou tão logo lhe seja possível, me desse uma resposta, preenchendo a folha em anexo, dado tencionar iniciar o trabalho prático, antes das férias da Páscoa. Embora o prazo seja um pouco curto creio que ainda haverá tempo de consultar as famílias sobre a sua disponibilidade em participar.

Penso que será de toda a utilidade encontrarmo-nos previamente, não só para acertarmos pormenores de funcionamento, como também para que eu possa conhecer a anamnese da família e os aspectos que considerar importantes pôr à minha disposição.

Caso haja nas equipas, famílias de extractos sociais diferentes, seria muito importante que isso fosse um aspecto a considerar na escolha das famílias.

Desde já agradeço, muito reconhecida toda a atenção que me puder dispensar.

Com os meus cumprimentos

Vera Reis da Costa Santos

PAI		MÃE		CRIANÇA		APOIO	
PROFISSAO	ESCOLARIDADE	PROFISSAO	ESCOLARIDADE	PATOLOGIA	IDADE	LOCAL	QUEM DA FAMILIA ESTA PRESENTE

(Cada espaço horizontal corresponde a uma criança)

PROFISSIONAL:

TELEFONE:

**ANEXO 2 - Questões que serviram  
de base às entrevistas**

### **Questões que serviram de base às entrevistas às Educadoras**

1. Como foi feito e por quem, o primeiro contacto com a família ?
2. Como se apresentou à família ?
3. Que informações foram dadas inicialmente à família ?
4. Como obteve informações das famílias sobre as suas preocupações, prioridades e recursos ?
5. As famílias com quem trabalha participaram na avaliação e no plano de intervenção?
6. Sabem que fez um PIAF ?
7. O que sabem do seu conteúdo e objectivos ?
8. Algum tipo de assistência já lhe foi pedido pela família ? (informações, suporte emocional, serviços, conhecimentos sobre o problema da criança) ?
9. Que pessoas da família com quem trabalha estão envolvidas ?
10. Quem pensa que toma as decisões na família?
11. Qual a sua principal prioridade para cada família com que trabalha ?
12. Que aspectos do funcionamento da família se alteraram desde o início da intervenção? Acha que estão mais confiantes no seu papel parental
13. O bem-estar emocional dos membros da família melhorou ?
14. Encontra barreiras para o envolvimento das famílias? De que tipo?
15. Que estratégias pode utilizar para ultrapassá-las ?
16. Tem facilidade em comunicar com as famílias? Acha que são sinceras consigo?
17. Como sente que a família vê o seu trabalho ?

### **Questões que serviram de base às entrevistas às Famílias**

1. Como soube que havia um serviço como este ?
2. O que esperava que este serviço trouxesse ao seu filho(a) e à sua família ?
3. Acha que está a correr bem ?
4. O que mudou com o seu filho e a sua família depois de ter começado este trabalho ?
5. Tem sido ajudada? Como? Por quem?
6. A sua família ajuda-a ?
7. Quais são as maiores preocupações que sente relativamente ao seu filho(a)? À sua família?
8. Participou na observação do seu filho(a)? E no programa?
9. Faz algum trabalho com o seu filho que sabe que é para ajudá-lo a desenvolver-se? Qual?
10. O horário em que a educadora vem cá é conveniente para si?
11. Quem decide as coisas na família em relação aos seus filhos e a tudo o resto?
- 11 - Participou na observação do seu filho ?
- 12 - E no programa ?
- 13 - Faz algum trabalho/tarefa com o seu filho(a) que sabe que é para ajudá-lo(a) a desenvolver-se? Qual ?
- 14 - O horário é conveniente para si ?
- 15 - Quem decide as coisas na família, em relação aos filhos e a tudo o resto ?

**ANEXO 3 – Transcrição integral das  
entrevistas**

## Entrevista com Educadora Olinda

- Olhe, antes de mais, mais uma vez obrigadíssima. Olhe, eu vou fazer umas perguntas assim mais estruturadas. Como foi feito e por quem o primeiro contacto com a família?

**Olinda** - Eu soube que existia esta família por uma colega minha que já tinha apoiado a família noutra lugar e ela disse-me: olha, a família de fulana de tal passou para a tua zona que está na casa da mãe e portanto era bom tu passares por lá para ver como é que estão. E foi o que eu fiz.

- E como é que se apresentou à família?

**Olinda** - Eles mais ou menos já nos conheciam porque pronto vêm-nos passar, e já sabem mais ou menos das histórias porque aqui em Soutinho como já somos uma grande área de Intervenção Precoce, já não é uma situação nova portanto nós chegamos, dizemos o que estamos a fazer e eles aceitam-nos porque já sabem o que é e já sabem.

- Portanto as informações que foram dadas à família, que tipo de informações foram?

**Olinda** - Eu quando cheguei perguntei onde é que vivia aquela família, primeiro falei com a D. Felismina que era quem estava em casa, com a avó, a avó é dona daquela casa e falei com ela. Ah, eu conheço-a e depois falou-me de várias educadoras que já lá tinham passado também. Eu disse: olhe, pronto, o trabalho que eu venho fazer é um bocado igual ao que as minhas colegas já fizeram e se não se importa diz à Bela, que é filha, que eu então amanhã, que ela não estava lá naquele dia, que ia e se ela não se importava de ficar para conversarmos um bocadinho e eu saber também mais ou menos a situação, o ponto da situação em que estava. Mas nunca me passou pela cabeça que a casa onde ela estava a viver que era aquele palheiro, porque eu vi, quando entrei, olhei para a rua e vi aquela casa mas não me passou nunca pela cabeça que ela vivesse ali. Porque, quer dizer, eu é que tinha dificuldade em pensar que uma pessoa pudesse viver ali, ou saísse duma situação melhor para ir viver para aquela situação.

- Como é que conseguiu obter informações da família sobre as preocupações, as prioridades?

**Olinda** - Foi, foi, eu fui falando com eles, cada vez que eu ia lá, claro que não foi tudo duma vez só, aos pouquinhos eu fui falando com eles, entretanto uma das crianças foi para uma instituição particular de solidariedade social, e aos pouquinhos eu fui-me apercebendo do que é que eles iam precisando ou do que é que eles mais precisavam, até porque quando eu cheguei o marido já estava muito doente, estava mesmo muito doente, em que a grande aflição dela era vê-lo constantemente na cama sem poder trabalhar e sem poder trazer para casa algum dinheiro e aos pouquinho sem ela abertamente me dizer o que é que precisava nós fomos combinando o que é que se ia fazendo, que eu ia lá com a Dora, por exemplo, que eu ia ver se arranjava dinheiro para o José ir ao médico, que...

- José é o pai?

**Olinda** - O marido dela. E aos pouquinho nós fomos combinando aquilo que ela sabia que não por incapacidade própria mas que não ia ser aceite. No sentido, por exemplo a assistência social, pedir dinheiro, elas não lhe iam dar, ela sabe que não, que já consegue que ninguém lhe arranje dinheiro, por exemplo, uma assistente social e o rendimento mínimo para ela sabe que sozinha não chega lá. E aos pouquinho nós fomos construindo estes passos, agora vamos fazer isto, porque era o mais necessário, mesmo o que era mesmo muito necessário era tratar do José e foi por aí que nós começamos.

- Acha que a família tem algum recurso próprio? A mãe...

**Olinda** - Eu acho que a mãe, a mãe sim, quer dizer eles, é assim, esta família vive, é muito conflituosa entre eles, estão sempre a ralar uns com os outros, chamam-se muitos nomes mas eu nunca vi por exemplo a Bela sair de casa, e dizer à tia ou à mãe para tomar conta da pequenita e elas deixarem-na abandonada, por muito que elas falem é assim muito da boca para fora, não é emocional, não vem de dentro para fora, é mais da boca, falam e chamam-se nomes e tratam-se mal e não sei que mas nas aflições eles contam muito uns com os outros. Em muitas das situações, um dos irmãos da Bela... Eu estava a dizer que eles vivem, quer dizer é como se fosse uma concha, eles vivem em permanente conflito, estão sempre a ralar uns com os outros, sempre mas quando um precisa duma coisa, eles apoiam-se e não só, eles encobrem-se, eles encobrem-se. Por exemplo, há uma irmã da Bela que quando ela não tem mesmo nada que comer, era ele que ia comprar qualquer coisa para eles comerem. Não pode ser sempre porque eles não vivem bem, nenhum deles vive bem e portanto também eles têm que gerir um bocado... mas quando via a irmã mesmo muito aflita, ele nunca deixou que os sobrinhos passassem fome, pronto, pelo menos ao domingo eu sei que iam buscar frangos para a família da Bela comer. Ela falou-me nisso várias vezes, ontem o meu irmão foi buscar um frango para nós comermos. E encobrem-se, por exemplo, têm casa, aquele irmão que não trabalha, anda à pala, que é mesmo assim, e aqui há dias eu assisti a um sujeito que foi lá chamá-lo para ir fazer uma obra e eles disseram que não sabiam onde é que ele estava, ele estava em casa, porque ele estava, eu sei que ela estava porque eu vi-o. Eles a comentarem uns com os outros, olha vem ali o fulano vem chamar o Artur e disse assim o outro: então o que é que eu digo? Diz que não está para a gente não se chatear, diz que não está. Mas também se encobrem e eu tenho consciência disso, pronto uma pessoa tem que saber lidar com eles.

- A família, quer dizer, não sei se chegou a fazer alguma avaliação das crianças?

**Olinda** - Não, nós não chegamos a ver, fazer avaliação porque primeiro eu penso que elas não têm nenhum atraso visível, não têm, as crianças estão em termos de desenvolvimento, estão adequadas, estão ao nível da idade para já. Para já não vejo nenhum tipo de atraso que seja necessário fazer uma avaliação, o que é que a menina conseguiu fazer hoje, se eu chegasse e visse que a pequenita, por exemplo tinha um atraso de desenvolvimento tão grande que era mesmo tão grave e que íamos todos trabalhar para a pôr andar, para a pôr a falar, não foi necessário. Eu quando cheguei ela já subia escadas e descia, escadas, se fossem os meus filhos eu não os deixava descer. Já falava mas falava e portanto eu achei que em termos de idade não havia ali muito mais a fazer. E que realmente o que estava a preocupar, estava a fazer com que aquela família não tivesse condições de se gerir a ela própria era a saúde do marido, que eles sentiam-se completamente desamparados, não tinham dinheiro nem sequer para pagar consultas ali no Centro de Saúde e achei que era por aí que eu tinha que entrar.

- Mas chegou a fazer um PIAF?

**Olinda** - Faço o PIAF com eles, com eles, isto é, eu faço o PIAF deles mas em termos de observação e não faço uma avaliação da criança porque acho que não tenho que fazer, faço o registo do que a Bela me vai passando que precisa, agora é preciso tratar da saúde do José, agora é preciso a casa, se houvesse rendimento mínimo é que era bom. E alguns projectos que eles vão tendo, como por exemplo, deixar dinheiro no banco que neste momento eles já perceberam que não conseguem, para já. Pronto e um bocado ela dizer: se eu tivesse casa, tenho os registos, se eu tivesse casa eu ia trabalhar, porque para ela a casa, para ela é importante e eu percebo porquê, porque se ela for trabalhar tem que ir minimamente limpa, ela ali não tem condições para isso.

- Portanto a família já lhe pediu algum tipo de assistência, desse tipo, dessa forma, em relação à saúde...?

**Olinda** - Sim, sim, quando eu perguntei à Bela a primeira coisa que ela achava que devia fazer para ajudar, ela disse: olhe, eu precisava de consultas para o José porque nós não temos dinheiro e então o que é que tive que fazer primeiro, ver se arranjava forma do José ir ao médico sem pagar. O que não foi fácil, não foi fácil. Tinha duas alternativas ou pagava eu ou arranjava forma de

alguém pagar as consultas do José, agora alguém devia fazer as consultas sem ele pagar. De quase em todas as portas que eu bati durante vários, durante um tempo mais ou menos de três meses, que em muitas situações que já tinha vergonha de aparecer à Bela, porque eu não tinha solução para o José. Mas eu por outro lado achava, eu podia pagar, não era pelos mil escudos, que também não era isso que, mas era a forma porque eu acho, achava e acho e continuo a achar que se nós estamos na intervenção precoce, temos que ter pelo menos algum fundo de maneio que não tenhamos necessidade de andar a pedir a este e àquele por favor e quase a pedirmos de joelhos para nos darem dinheiro para fazermos com que uma família vá ao médico. Não é concebível e depois vamos às instituições e elas dizem: eu a esta família não dou. Com que direito, não é? Eu disse à assistente social, então sou eu que dou? Sou eu que tenho que pagar deste...? Ah, vá ao Centro de Saúde e fale lá com a minha colega que lá está e foi o que eu fiz e foi por aí que nós conseguimos entrar.

*- Portanto com a assistência social do...?*

**Olinda** - Do Centro de Saúde.

*- Que pessoas da família estão envolvidas nesse seu trabalho?*

**Olinda** - Praticamente a família toda porque eu não consigo trabalhar só com um e vem todos pedir coisas. Não viu agora a mãe a perguntar-me se ela não tinha direito a um subsídio. Eu não sei responder a isso. Mas no fundo eles, quer dizer, eu se estiver com a Dora eu vou perguntar se é possível arranjar rendimento mínimo para a senhora. Ela não tem reforma, não tem nada porque nunca descontou. Eu vou-lhe perguntar se é possível e a Mariana também já me perguntou. Pronto, e eles confundem um bocado os nossos papéis e não sabem distinguir que...

*- A Mariana também não trabalha?*

**Olinda** - Não, não trabalha, a Mariana não trabalha, faz assim umas coisinhas, ajuda a irmã a lavar a roupa para fora. A Mariana sozinha não faz mas com a irmã faz. Por exemplo, a irmã vai agora schar milho, a Mariana vai com a irmã, só que a irmã vem-se embora, ela podia ter ficado, a Mariana mas ela vem com a irmã. Eles sentem-se bem uns ao pé dos outros. Agora no fim do ano já ouvi a Bela dizer, eu vou arranjar emprego na fábrica mas queria a minha casa. E realmente eu gostava de a poder ajudar a arranjar uma casa.

*- Quem na família toma as decisões?*

**Olinda** - Eu penso que é a Bela. O José diz que sim se a Bela disser que sim mas é com a Bela que eu conto porque o José, por exemplo, o José quando eu lhe marquei a consulta no Centro de Saúde, ele não foi à consulta porque a Bela não pôde ir com ele, porque ela estava a trabalhar e portanto ele sentiu-se desapoiado da mulher e não foi. Ia com o cunhado e com a cunhada e não se sentiu bem.

*- Qual a sua principal prioridade para esta família?*

**Olinda** - A minha principal prioridade é realmente ajudar esta família a conseguir uma casa decente para eles viverem com os filhos. Na verdade também o rendimento mínimo, quer dizer, dotar esta família dum fundo de maneio em que lhes garanta pelo menos uma refeição por dia, também tem sido muito importante para mim esta história de tentar que eles tivessem o rendimento mínimo e ter ouvido que não lhes davam e depois ter conseguido que outras pessoas, por vias travessas, foi a assistente social do Centro de Saúde que os propôs ao rendimento mínimo porque a assistente social donde deveria ter saído a proposta não o fez.

*- Tem um poder a assistente social!*

**Olinda** - Claro que a assistente social tem poder, tem muito mais poder do que nós, não é, nós conseguimos fazer aquilo que elas querem fazer. Esta assistente social aqui do Centro Regional, que está, é a ela quem está atribuída esta freguesia, não me ajudou em nada.

*- E ela conhece essa situação?*

**Olinda** - Ela conhece esta família.

*- Sim mas a família ou o local onde vivem?*

**Olinda** - Conhece, conhece ela mora lá. Ela mora em Ardães. É verdade que também são muitos casos mas também é verdade que a certa altura as pessoas começam a desinvestir porque para se conseguir algumas coisas com estas famílias, é preciso muito tempo, muitos anos, uns atrás dos outros a tentar às vezes que eles modifiquem assim coisinhas mínimas, como por exemplo, era preciso fazê-los perceber que é preciso que as crianças tomem o pequeno-almoço antes de ir para a escola.

*- Portanto já falamos da prioridade em relação a esta família, que aspectos de funcionamento da família acha que se alteraram depois do início da intervenção? Se houve algum aspecto de funcionamento...*

**Olinda** - Olhe, em relação a isso, eu não sei dizer muito bem porque em termos de alimentação é muito difícil eu ajudar aquela família a mudar os hábitos porque eles também não têm tido dinheiro para ter uma alimentação correcta, tomara eles terem dinheiro para ter pão à noite para poderem comer, ao menos irem-se deitar sem levarem a barriga vazia, pelo menos. Em termos de preocupação, eu parece-me não sei muito bem mas há uma coisa que aconteceu com a Bela, eu não sei se é a potencialidade dela que eu acredito que também seja e quero acreditar que sim, não sei e foi por outra coisa qualquer, se foi pela intervenção que eu estava a fazer, não sei, mas não parece que tenha sido uma intervenção assim em termos de falar com a Bela dizer que era bom que ela andasse com as crianças porque não tive muito que me preocupar nem achei que pronto deontologicamente achei que não era correcto da minha parte eu estar a exigir uma higiene à Bela que ela não tinha condições para a ter porque ela para dar banho aos filhos tem que ser numa bacia e para aquecer água tem que ser a gás e ela não tem dinheiro para comprar gás, tomara ela dinheiro para pagar, para ter uma garrafa de gás para fazer o comer, tomara ela, quanto mais agora dar banho aos filhos todos os dias. Eles cheiram mal mas não têm, por exemplo, piolhos, por exemplo, eu sei que ela tem esse cuidado com isso. As crianças não andam lavadas, pronto e eu acho que não tenho que começar por aí porque ela não tem condições nem económicas, agora já vai tendo com o rendimento mínimo e tal mas ela não tem condições para por exemplo para dar banho às crianças para irem para a escola lavadas, não tem, é uma questão de prioridades, ou tem o gás para tomarem banho ou tem o gás para fazer o comer. As garrafas de gás são muito caras. Agora aconteceu uma coisa que e achei extremamente agradável e que me compensou de muita coisa que me vinha a frustrar, foi quando nós fomos todos à consulta, fomos todos um dia ao médico.

*- Todos quem são?*

**Olinda** - Todos, a família toda, a Bela, o pai, o José, os filhos todos que não tinham vacinas nenhuma, foi tudo vacinado e nesse dia foram todos lavadinhos, aranjadinhos, até cheiravam bem. Que eu acho que em termos de, quem conhece aquela família, quem os conhecia todos os dias a cheirar mal, nesse dia foi extremamente agradável, para mim chegar e vê-los aqueles cabelinhos muito lavadinhos, muito luzidios, muito aranjadinhos, com as roupinhas muito combinadinhas, que eu achei que em termos da Bela eu não estava à espera que ela se preocupasse com isso. E para mim foi muito agradável e a médica ficou extremamente impressionada também, não conhecia a história da família, conhecia-os assim esporadicamente, de vez em quando iam lá, porque ele como estava há muito tempo a sentir-se mal, não é, eles iam assim esporadicamente e quando ela conheceu a história toda ficou muito impressionada, eles vinham impecáveis. Depois nós conversámos e eu tive o cuidado de lhes ver as cabeças, eles não tinham uma lendea, isso para mim foi muito agradável. Até cuecas ela comprou novas para os miúdos. Eu achei assim, pronto dum cuidado que

eu não estava à espera. Agora não lhe sei dizer é se isso teve a ver com a minha intervenção, se tem a ver com alguns conceitos de limpeza e de saber estar e convivência social que a Bela tem. Bom, quer dizer, não sei dizer...

- Tem facilidade de comunicar?

**Olinda** - Não faço a menor ideia, não tenho dificuldade nenhuma com as famílias.

- Acha que, a comunicação é uma coisa complicada, não é? Quer dizer comunicar...

**Olinda** - Se comunicar for assim, aceitar a família da maneira como ela é e chegar lá e conseguir falar com eles e conseguir estar sem estar enojada ou sem me preocupar pelo facto da casa não ter condições nenhuma, se comunicar é isso, que eu penso que também é, eu consigo estar e preocupo-me imenso quando saio de lá e venho a pensar como é que se pode resolver aquela situação da melhor maneira para eles, o que é eu posso fazer mais por exemplo, para lhes arranjar a casa para eles poderem viver melhor, porque eu sei que as meninas dormem mal, que choram de noite porque elas têm medo porque elas não viveram sempre naquela casa, estão lá a viver há um ano. E eu sei que as meninas têm dormido muito mal, choram, têm medo de noite e que na outra casa não era assim, que é o que eles me dizem. Eu penso que, eu não tenho dificuldade nenhuma em chegar ali e falar com eles e estar com eles e aceitar as asneiras que eles dizem e o que eles fazem, asneiras mesmo em termos de palavras, não é asneiras, quer dizer estou ali, não fico chocada com nada, quer dizer, fico preocupada e penso como é que eu posso ajudá-los, isso é que me preocupa, o resto...

- Acha que são sinceros consigo?.....

**Olinda** - Acho que, às vezes não. Às vezes não são mas eles também têm que ter alguma coisinha que lhes permita ter uma certa privacidade porque é uma pessoa estranha que está ali, eles não sabem muito bem o que é que estão ali a fazer, não é. Eles não sabem muito bem as minhas intenções e há coisas que faz parte da intimidade da própria família que eu não tenho nada que saber e portanto, tenho a certeza que eles não são sinceros.

- Como sente que a família vê o seu trabalho?

**Olinda** - Eu sinto que eles sentem, que eles vêem o meu trabalho... o que eu sinto naquela família, o que me dá imenso prazer estar lá com eles, eu gosto de estar lá, eu gosto de estar com eles, quando eu vou, eles sabem que eu vou, estão lá todos. Depois acaba sempre tudo numa confusão, todos aos gritos uns com os outros, começam-se a acusar uns aos outros. E quer dizer, eu sinto que eles vêem em mim alguém que os está a ajudar a conseguir alguma coisa, nem que essa mais alguma coisa seja só mil escudos ou dois mil escudos ao fim do mês mas eu quando lá estou eles têm sempre coisas para me perguntar e perguntam: Ô D. Olinda, eu não podia não sei quê...

- Sra. Olinda...

**Olinda** - Sra. Olinda.

- A D. Felismina chamou-lhe Sra. Olinda.

**Olinda** - É verdade, Sra. Olinda. Ô Sra. Olinda eu não posso também, vem todos os dias? Quando eu lá vou, não sei, acho que é aquela pessoa que vai lá, quem vem doutro espaço quase, não é e que os ajuda a fazer o intercâmbio, para mim é isso e que para eles é importante, é quase como uma promoção para eles, não sei, digo eu, digo eu.

- Acha que os está a ajudar?

**Olinda** - Eu acho que os tenho ajudado, tenho pena de não poder ajudar mais um bocadinho e realmente agora o que me está a preocupar muito é uma casa para eles mas acho que tenho ajudado, acho que a situação familiar em termos de saúde melhorou, eles deixaram de ver o Centro de Saúde como um obstáculo muito grande, em que eles não podem chegar e o problema de saúde é um problema grave naquela família, a saúde é uma coisa grave naquela família, aquelas crianças estão sujeitas a serem afectadas com montes de doenças, com muitas doenças porque a casa não tem condições nenhuma, nada e eu penso que pelo menos aí eu ajudei-os e penso que ajudei também, para chegar à conclusão de que ela precisa de trabalhar porque o marido não pode, eu penso que consegui que ela pensasse isso porque ao princípio ela encolhia os braços quando eu lhe falava em ir para uma fábrica, encolhia os braços. Mas eu penso que ela agora começou a perceber que tem que ser ela, tem que ser ela, não pode pensar no marido. Várias vezes nós tivemos conversas em relação a isso, que ela dizia: o José não pode trabalhar. Dizia eu: Mas ó Bela se o José não pode, pode a Bela, se ele não trabalha mas quando a Bela for trabalhar, não se esqueça nunca de descontar para o Centro Regional, essas coisas todas porque depois acontece o que aconteceu ao José depois vocês ficam sem nada.

- Ele chegou a trabalhar?

**Olinda** - Ele trabalhava, só que as circunstâncias, como nunca fez descontos ficaram sem um tostão a partir de certa altura.

- Não sei se tem alguma coisa mais que gostasse de apresentar.

**Olinda** - Não, se calhar, quer dizer é assim, era aquilo que há bocado estava a dizer Vera, eu acho que a intervenção precoce é das coisas mais importantes que nós fazemos porque somos nós que vamos todos os dias, estamos permanentemente, todos os dias não porque não podemos ir todos os dias, pelo menos mais do que uma vez por semana vamos àquelas casas, àquelas famílias e eu não estou a falar propriamente do meu trabalho mas eu sei de casos aí de colegas que ajudaram as famílias a sair de dramas, de encontrarem os seus caminhos mas que nós sem termos qualquer coisa mais, que, porque no fundo nós não fazemos só trabalho pedagógico, fazemos trabalho pedagógico com as crianças e com os pais, que passa também por nós termos alguma possibilidade de ter acesso a um fundo qualquer que não tenhamos necessidade também de andar sempre a pedir porque depois chegamos àquelas, e eu falo e falo mal de umas colegas minhas, chegamos àquela situação que eu para este não dou, que eu acho terrível. E se eu não tivesse encontrado uma assistente social disposta a propôr esta família ao rendimento mínimo e andar com isto para a frente e a mexer e a fazer telefonemas e não sei quê, eu tinha saído da intervenção precoce porque eu estava-me a passar completamente. Não tinha forma ou gastava o meu ordenado a ajudar a família, não é, no fundo também tem a ver com a educação que nós levámos e eu também não era capaz de virar as costas e fazer de conta que me esquecia e ia-me embora e não queria saber ou então entrava numa depressão daquelas porque não fui capaz de fazer o meu trabalho. Também tem muito a ver com as ajudas que nós e as ajudas passam a maior parte das vezes por conseguir algum dinheiro para algumas coisas que parecem ridículas, como por exemplo, dinheiro para fotografias, dinheiro para bilhetes de identidades, dinheiro para uma taxa moderadora no Centro de Saúde e que nós temos que andar a pedir quase por amor de Deus para deixarem, para darem, pronto, se nós temos a sorte de encontrar alguém que nos ajude, nós conseguimos, se temos o azar de encontrar alguém que não esteja nem aí, já não quer saber, já deixou de existir, pronto, já não conseguimos fazer.

- Portanto vê o seu papel como profissional de intervenção precoce numa forma muito mais lata do que aquela que...?

**Olinda** - Não é só, quando uma família vê uma educadora entrar lá em casa para educar a criança, não é, para dar um apoio pedagógico à criança, ela só aceita isso se esse apoio for dado numa forma mais alargada. Porque a maior parte das vezes as crianças que estão em casa estão em famílias perfeitamente desajustadas e desagregadas e que vivem em condições miseráveis, abaixo do limite da miséria. E essas famílias precisam de ajuda e não é daquela ajuda só: ah, pois é, tem que ser, agora tem que fazer assim e depois tem que fazer assim, elas mandam-nos dar uma volta e não nos deixam lá entrar mais porque para dizer que é para ser assim já estão elas cansadas de saber. Elas querem alguém que lhes dê a mão e que as puxe de lá para fora, que as ajude a saltar dali, não



quer dizer que seja para sair daquela casa mas pelo menos para as ajudar, olha às vezes para conseguirem uma renda, para conseguirem alugar uma casa. Porque de tal maneira elas já estão, como é que se diz, marginalizadas naquela sociedade, naquela comunidade que já ninguém olha para elas, já são lixo e já ninguém quer sequer alugar-lhes uma casa e por vezes o nosso papel é importante para chegarmos ao pé dos profissionais de assistência social e dizer-lhes, alertá-los para aquilo, eles por vezes como estão mais incomodados com os papéis que têm em cima da secretária não vêem. E como somos nós que vamos lá todos os dias tratar, todos os dias, todas as semanas, pelo menos duas vezes por semana, estar com a criancinha, nós vimos aquilo e sentimos aquilo muito mais do que os outros profissionais que não, que vão lá uma vez por ano e se forem e pronto, acho que nós temos por obrigação também de alertar para estes casos. Porque eu vou a casa duma criança e ajudo aquela criança a aprender isto e a aprender aquilo ou aprender aqueloutro mas a criança continua a ver à volta a mãe e o pai, a mãe bêbeda, o pai bêbedo, a mãe a levar pancada, não sei muito bem o que é que aquele meu trabalho vai ajudar, pode ajudar para bem, pode ajudar para mal. Pode ajudar sei lá, a criança a aperceber-se mais depressa da situação em que vive e depois não há ninguém que a ajude a sair dali.

- Não sei se tem mais alguma coisa...

**Olinda** - Não tenho mais nada.

- Olhe, obrigadíssima.

**Olinda** - Não tem nada que agradecer.

#### **Entrevista com a mãe, D. Isabel**

- Olhe, D. Isabel, eu queria saber como é que a senhora ficou sabendo que existia este serviço, este serviço que a D. Olinda faz parte, como é que a senhora soube disso?

**D. Isabel** - Eu nem me lembra como é que soube, foi a D. Olinda que veio cá.

- Foi assim, não é? E o que é que esperava desse serviço?

**D. Isabel** - Não esperava nada.

- Não esperava nada? E como é que acha que está a correr?

**D. Isabel** - Nada. Está a correr bem.

- Sim, porque é que acha que está a correr bem?

**D. Isabel** - Está a correr bem, quer dizer a D. Olinda tem-me ajudado naquilo que pode.

- Sim, ela tem ajudado, é?

**D. Isabel** - É.

- Que tipo de ajuda ela lhe tem dado?

**D. Isabel** - Arranjou a maneira de eu receber o rendimento mínimo, já me comprou coisas de comer para a canalha, tem-me ajudado naquilo que pode.

- Portanto ela tem ajudado dessa maneira, não é? E a sua família também a ajuda?

**D. Isabel** - Quando podem ajudam.

- Quem é da sua família que a ajuda?

**D. Isabel** - A minha mãe, os meus irmãos quando podem ajudam.

- E amigos, tem amigos que ajudem?

**D. Isabel** - Poucos.

- Sim?

**D. Isabel** - Poucos amigos.

- O que é que acha que preocupa as pessoas que vêm aqui a casa, como a D. Olinda, por exemplo, o que é que acha, que preocupações é que elas têm com a senhora?

**D. Isabel** - Talvez a canalha, as crianças.

- Sim?

**D. Isabel** - A gente viver melhor, a casa não está muito em condições, não tem condições nenhuma, está toda a cair.

- O que é que a senhora gostaria que as pessoas que vêm cá fizessem por si e pela sua família?

**D. Isabel** - Eu só gostaria de ter uma casa agora, mais nada. O trabalho arranja-se bem, só queria era uma casa.

- Quem é que toma as decisões na família, quer dizer quando há qualquer coisa para decidir em relação aos filhos ou em relação a outra coisa qualquer, quem é que decide?

**D. Isabel** - Sou eu que decido tudo.

- A senhora?

**D. Isabel** - Sim.

- Portanto é a senhora que toma as decisões, é?

**D. Isabel** - É, sim.

- E o marido aceita?

**D. Isabel** -

- Acha que vale a pena este serviço?

**D. Isabel** - Acho que sim.

- Olhe, D. Isabel, eu agradeço muito a senhora ter participado, portanto acha que mudou alguma coisa na família da senhora, na vida da senhora depois de ter começado este trabalho?

**D. Isabel** - Mudou, num sentido, a canalha já não passa fome, já tenho o rendimento mínimo, agora no estilo de viver, a casa está na mesma, precisava duma casa.

- E acha que é este serviço que tem que lhe arranjar a casa?

**D. Isabel** - Qualquer ajuda eu aceito mas obrigatório era arranjar casa, não é. Muita gente não quer alugar, tem medo que não pague renda.

- Olhe, muito obrigada, D. Isabel pela colaboração da senhora, obrigada, sim

## Entrevista com Educadora . Ester

- Olhe, Ester, obrigadíssima mais uma vez. Eu penso que já lhe perguntei como tinha sido feito o contacto com esta família, portanto o primeiro contacto foi feito pelo serviço, não é?

Ester - Sim, sim, foi sinalizado pelo serviço, penso que sim.

- No seu caso como é que se apresentou à família?

Ester - Ah, eu fui lá com a educadora do ano passado e eu pedi para fazer essa transição para me sentir mais segura também, falei com a colega, pedi-lhe, estive um bocadinho com ela a falar sobre o trabalho que ela tinha feito com a família e entretanto um dia combinámos, no início em Setembro, salvo o erro e fomos lá as duas e fizemos precisamente um encontro como fiz hoje com a Vera. Falou ela e eu no fim é que falei, disse-lhes que a ia substituir, que ia tentar continuar o trabalho, o apoio à família e pronto e a partir daí o trabalho desenrolou-se naturalmente. Depois de estar apresentada, fui-me integrando na família, conhecendo a família, tentando ver por onde é que podia criar uma melhor relação e pronto, foi assim.

- O mais complicado é a relação, não é?

Ester - É, nesta família é, porque a relação custa muito a cimentar por não termos a mãe muito aliada à nossa ajuda. É uma mãe que tem dificuldade em manter compromissos, gosta de e depois esconde-nos muitas coisas, diz-nos meias verdades. Pelos vistos, ela como benefícios maiores põe o aspecto económico e material, não é e depois a vida não é só feita dessas coisas e depois o nosso trabalho fica muito restrito a esse tipo de bens, pelos vistos temos que lhe oferecermos ela acha que somos obrigados a oferecermos. Não é o meu caso, porque o serviço social é que habitualmente oferece esse tipo de coisas mas como o serviço social não aparece, eu passo por ser a assistente social e pronto e o trabalho que eu faço não é propriamente fornecer bens materiais, é dar um apoio a nível psicológico, a nível da relação dela com os filhos, a relação dela com a família, procurar ser mais um apoio para um desabafo, pronto, um ajudar ao bem-estar da família e ela pelos vistos, isso não valoriza assim tanto, valoriza o aspecto económico e o meu problema tem sido essencialmente esse, é procurar chegar a ela e ver realmente que é preciso investir aqui, onde é que é possível entrar. Mas tem sido muito complicado.

- Ela participou na avaliação, no plano de intervenção, como é que é?

Ester - Bom, a avaliação, como o trabalho durante o ano todo foi feito numa base de uma desconstrução permanente. O que foi construído, nem sei se chegou a ser construído propriamente porque foi sempre desmantelado, pensávamos que tínhamos uma coisa e já não havia essa coisa. Eu por exemplo, pensava que a relação podia dar para construir objectivos e depois definirmos estratégias para conseguirmos alguma coisa, e isso foi tudo deitado abaixo porque a relação não permitiu isso devido a essa dificuldade em manter compromissos com uma certa durabilidade, pronto, depois o plano de intervenção ficou, digamos que ameaçado, ficou posto em causa porque não havia uma linha condutora de intervenção porque não era possível partir de alguma coisa certa e depois avançar lentamente. Já fizemos isto, vamos partir para aquilo porque esse compromisso não chegou a consolidar-se, nota-se isso, não sei se deu para notar hoje esta dificuldade neste aspecto porque a única coisa que eu consegui, se calhar, foi esta relação com ela em torno dos filhos, pelo menos fazer com que ela crescesse mais como mãe, não é, em termos de responsabilidade com os filhos, na relação com os filhos, penso que isso terá sido um dos aspectos que eu consegui se calhar chegar de alguma maneira, agora o resto dos compromissos em termos de até da família, no aspecto mais geral, de melhoria das condições da família, trabalhar, por exemplo, com o marido nesse aspecto foi muito complicado porque a família não tem, não é muito estável em termos de relação mesmo entre eles e depois ela também não é uma boa parceira porque nos está constantemente a fazer rasteiras, não nos dá muito espaço para nós criarmos uma relação estável que dê para dirigir certos objectivos com uma certa margem de tempo, não acho que seja muito fácil por aí, por causa disso.

- Ela sabe que fez um PIAF?

Ester - Sabe se fez um PIAF? Ora bem, no início eu falei-lhe nisso, só que depois andei sempre a ver qual era a melhor altura de entrar, qual a melhor altura de lhe dizer o que era aquilo mas como não via que a relação amadurecesse ao ponto de isso ser necessário, não cheguei a pô-lo em prática com ela como um documento, de modo que fosse passado a escrito porque vi que a relação não amadureceu para isto chegar lá, foi mesmo por não notar que a relação tivesse condições para isso porque foi um ano só de tentar construir relação, foi sempre uma relação muito difícil de, dizer se já tem alguma coisa, foi sempre uma coisa muito, que nos fuge pelos dedos, foi sempre uma coisa muito precária e então sei lá, PIAF como um plano, que se faz registos, quer dizer, acabei por não conseguir ter um fio condutor ao nosso trabalho com a família, porque eu não trabalho sozinha, se a família não dá o seu feedback nesse sentido, não faz sentido se calhar eu adiantar-me e querer propor objectivos se não vejo que a família necessite deles, foi um bocadinho isso.

- E o que é que acha que dificultou esta relação?

Ester - Não sei, pronto, não posso dizer que não terei tido alguma influência nisso, uma pessoa nunca sabe mas acho que se deveu essencialmente, eu acho que à Elisa que é muito imatura em termos de, é imatura por um lado, bem se viu que é imatura porque tem dificuldade em assumir esses compromissos e trabalhar com outras pessoas como o caso, eu ou a assistente social e por outro lado ela é ao mesmo tempo astuta. Porque sabe bem o que quer em termos de benefícios do serviço e procura jogar o jogo de maneira a obter esses benefícios que são os económicos, quer dizer, eu acho que ela oscila entre um saber que ela já adquiriu neste relacionamento com os serviços, que já se apercebeu, que eles dão-lhe coisas e ela procura então esses benefícios não é, e por outro lado é imatura porque não consegue fugir a essa imaturidade ou é uma forma de defesa dela também para não se desenvolver muito, para não se comprometer, não é, para não criar essa responsabilidade que ela teria que assumir, se calhar não quer assumir essa responsabilidade e comprometer-se, então refugia-se, não sei, é isso que nós pensamos que é imaturidade, não sei se será, poderá ser, eu acho que ela se centra muito nesse aspecto económico, nesses benefícios que o serviço lhes dão, é o dinheiro, rendimento, é o abono, é o que a Caritas lhe dá, é o que aquele serviço dá, quer dizer, os serviços acho que já ensinaram que o depender do exterior é positivo porque vem sempre alguma coisa portanto está num discurso de miséria, de necessidade para ver se vem alguma coisa, sei lá, isto é capaz de ser um, pronto, um ciclo vicioso, não é, que depois para desmantelar isto tudo, estas dependências que depois se criam, é complicadíssimo. Eu não tenho essas coisas para lhe oferecer e até procurei nem trabalhar muito nesse aspecto porque acho que ia alimentar essa dependência, se eu a habituassem a ir aos serviços pedir coisas, quer dizer, eu ia ser mais uma a alimentar essa dependência que ela já criou desses serviços ou a dar-lhe coisas, procurei durante o ano não, porque me apercebi se calhar disso, dessa dependência que ela já estava constantemente de coisas que lhe dessem e depois, os desperdícios que ela faz da comida. Às vezes quando ela tem, são baldes e baldes de comida que vão para os porcos dos outros. Nota-se ali uma rede de dependências e ao mesmo tempo de má gestão das coisas que depois lhes dão. Dão-lhe muitas coisas, ela estraga é um bocadinho isso. Isto é uma coisa que a pessoa se vai apercebendo, que vai observando e vai-se apercebendo das coisas que se vão passando, não é.

- Ela já pediu algum tipo de assistência, assistência no sentido de ajuda, quer seja ajuda emocional, quer seja informações, quer seja outro tipo de ajuda?

**Ester** - Bom, ela ultimamente pediu essa informação ao serviço social. Não preencheu aqueles papéis da actualização do serviço, do subsídio familiar e depois o subsídio familiar foi-lhe reduzido ao mínimo e então ela aí contactou os serviços porque até à data ela não, penso que não. Só contacta mesmo quando necessita de, quando necessita dos benefícios em termos económicos dos serviços e o médico. Para o João ir à médica, nesta última consulta de desenvolvimento, o miúdo já tinha faltado, cinco, seis vezes e depois eu falei com ela, porque é que o miúdo falta, primeiro porque esteve doente. Ela esteve doente, depois arranhou outra, penso eu, desculpas porque foram várias, várias desculpas para justificar, primeiro porque esteve doente, depois porque os horários das consultas não são as melhores porque ela é obrigada a ir lá e perde lá uma manhã, depois porque o miúdo no fim já não tem nada, porque é que ele há-de ir porque não tem doença nenhuma e depois eu disse: Ó Elisa eu vou às consultas com a minha filha e ela não tem nada, as consultas são boas para vigiar, a gente não está livre de ter uma coisa e não saber e se temos essa possibilidade de vigiar os nossos filhos, é positivo, não acha que é positivo e tal, eu também vou com a minha ao médico, quer dizer e depois ela lá foi, depois acho que à sexta ou sétima vez ela conseguiu ir com o miúdo ao médico, foi quando a pediatra lhe detectou aquele problema nos testículos. Depois o cirurgião não operou mas pronto lá está, por um lado até foi bom ter detectado isso, mesmo que não seja, para ela perceber que até pode haver alguma coisa, que os médicos são necessários, não é, pronto mas lá está, é muito complicado para ela ir aos serviços, a não ser que seja por uma coisa que ela sinta que ela vai buscar, em ter benefícios. Porque agora apoio psicológico, isso penso que não, nem ela se deve aperceber que necessita disso.

*- E acha que ela precisa?*

**Ester** - Ai, eu acho que sim, acho que sim porque a nível até do crescimento em termos emocionais, porque ela é uma miúda ainda, penso que é, porque ela tem atitudes ainda muito de miúda mesmo com os miúdos, ela não sei se tem uma relação muito mãe assim amadurecida e consciente dos problemas, que os filhos atravessam. Por exemplo, vão para a escola, agora, com a Marta, com o João, ela não se deve aperceber porque ela, não se apercebeu: ah, eles agora são grandes desenrascam-se, como se os miúdos não necessitando de colo e de uma vigilância para não se magoarem, não precisem mais dela, não é. Dá ideia que para ela, a partir dessa altura, os miúdos já são grandes, já não precisam dela. E é isso que eu acho que ela não desenvolveu, foi essa maturidade, não sei se foi também, da educação, fruto da educação dela, da mãe também, que, ao trabalharem na agricultura os pais trazem os filhos muito ao largo deles e se calhar criam esse tipo de relação com os miúdos, não é, trazem-nos ao largo e não se ocupam muito com eles, ela não ficou muito tempo na escola e às tantas ela se calhar ela não tem o exemplo de trás que lhe indique muito bem o que é que há-de fazer com os filhos a partir dessa altura, não sei, poderá ser isso, é uma hipótese mas nota-se isso perfeitamente. Hoje até na conversa se percebeu que ela até àquela idade tudo bem, precisam dela, depois dali já não precisam.

*- E quem na família acha que toma as decisões?*

**Ester** - Ai, não sei mas acho que deve ser o marido porque ela, não sei, ou se escusa no discurso do marido para certas atitudes que ela tem, ou então realmente ele tem esse poder, não é. Porque quando isso a favorece, a decisão dela, o marido diz e ela mas por vezes nota-se que ela quer fazer as coisas e o marido não a deixa fazer, até coisas em casa, o marido é que decide, se fazem obras assim, se fazem obras assado, nota-se que ela está um bocado condicionada pelo marido, quando eu converso com ela. Ah, o meu marido quer fazer isto, o meu marido vai fazer aquilo, o meu marido agora quer falar com uma pessoa para adiantar, para fazer a obra e depois eles descontam por mês. Por um lado até é bom, porque ela também não tem onde ir buscar, o marido é que ganha mas nota-se que ele é que, é capaz de ser ele a gerir, até porque ele também condiciona o facto dela trabalhar ou não trabalhar, o sítio onde ela trabalha. Ele também mais velho nove anos do que ela, é possível que ele tenha muito poder sobre ela. Mas acho que pelo que me dizem, pelo que a madrinha me diz, o sogro também tem porque o sogro como recebe a tal pensão, também tem algum poder dentro de casa para decidir e eu penso aquele tempo em que houve aquela questão do rendimento ser depositado num banco e não ser noutra, pode ter havido também aí influência do sogro porque o marido não sabia do facto dela ter dinheiro portanto...

*- Portanto o marido não sabia que ela tinha rendimento?*

**Ester** - Quando ela recebeu, não. Quando ela recebeu aquela maquia que no início aparece, porque são retroactivos, ela recebeu perto, ela deve ter recebido assim num curto espaço de tempo, aí uns quatrocentos contos. E era dinheiro que nós tínhamos pensado com ela não o gastar todo duma vez, ia gerindo, tirava um xis por mês e o resto depositava-se. E depois iria-se falar com o marido, com as devidas coisas em família decidirem o que queriam, para ir gastando o dinheiro. E ela depois, perdemos o fio à meada, porque entretanto ela disse que ia contar ao marido, não sei quando é que ela contou, mas acabou por contar mas demorou algum tempo e depois entretanto ela quis ficar com a conta no nome dela e aquilo ficou reduzido ao poder dela, já não ia mais ao banco. Fui daquela vez para saber mas depois nunca mais fui porque não ia fazer isso. Que interesse tinha eu de andar, aquilo foi só mesmo para ela se aperceber que eu não era cega, não é, mas depois a partir daí deixei as coisas a correr, porque agora já me ultrapassava, não é, pronto, foi a partir daí que, pronto talvez tenha sido uma altura decisiva para continuar esse tipo de trabalho, porque se a partir daí ela abrisse, o PIAF fazia sentido, não é, encaixava, mas como não houve essa ligação, a relação não culminou nesse momento de construir objectivos, de definir estratégias com a família toda, depois o PIAF ficou...

*- Achava que o rendimento mínimo teria sido uma oportunidade para...?*

**Ester** - Exacto.

*- Para criar um espaço para ...*

**Ester** - De construção e de melhoria das condições de bem-estar da família, penso que sim. Porque pronto o marido trabalha e ganha sei lá, tem meses que ganha noventa contos mas são meses em que faz horas extraordinárias. Lá está, o que ele tira para as coisas dele, para as bebidas, para os vícios que ele também tem, não acho que ele dê à família mais de trinta, quarenta o máximo por mês, que é isso para fazer obras, quer dizer, não dá. Ela também, sem rendimento, sem nada, só com o abono, o abono é para pagar o essencial dos filhos, e pouco lhe sobra, até não lhe sobra nada! É preciso o ordenado do marido para completar aquilo e depois o sogro também dá alguma coisa para ajudar, quer dizer, o que é que lhe sobrava, para ela melhorar alguma coisa, o rendimento mínimo, era o oxigénio que lhe faltava, aquilo a mais que podia, pronto, ajudar, para ela depois entretanto se quisesse trabalhar, o rendimento mínimo já não fazia sentido e depois isso tudo andava, o problema foi que o rendimento mínimo foi, se calhar até teve os seus benefícios, porque ela até aí nunca soube o que era gerir alguma coisa, agora neste espaço de tempo, alguma coisa ela deve ter aprendido. É que o dinheiro é bom mas acaba e se calhar ela agora é possível que tenha crescido alguma coisa porque até aí nunca tinha dinheiro para saber lidar com ele, pode ser que ela agora até, não sei, agora é o tempo que o serviço social lhe permite ter o rendimento, porque eles tem os programas e depois, não chegando aos objectivos que eles propõem, o rendimento mínimo é cortado, isso ela já foi ameaçada várias vezes. São estas coisas, ela sabe que ameaçam mas não fazem logo, ela já sabe que os serviços são assim, ela continua a tentar gerir o processo mais tempo possível, não sei.

*- Para ela deve ter sido assim um totoloto, não é?*

**Ester** - Foi, pois foi.

*- Por isso é que também ela também não queria que ninguém a controlasse, com certeza.*

**Ester** - Exactamente, pois eu penso que sim. Porque ela entretanto, uma semana antes, ela recebe uma carta, e ela não sabe bem ler não percebe muito bem, foi na altura que estava a construir também a relação com a madrinha e sempre que recebia assim uma coisa

da segurança social, ela ia à madrinha e nós muitas vezes juntávamo-nos lá naquele sótão para falarmos todas. E foi aí que surgiu a hipótese do banco quer dizer mas sempre em conversa com ela, quer dizer ela a aceitar muito bem. Entretanto, ela sabe dum caso na aldeia duma senhora que também recebeu assim uma quantia e ela já disse e começou assim com aquela conversa, que aquela senhora tinha recebido cento e tal contos e que até gastou o dinheiro, e que era dela, já estava a dar-nos a, digamos a adiantar-nos aquilo que ela depois nos fez. Porque ela também queria aquela liberdade para ter o dinheiro e o gerir conforme ela quisesse e depois pronto, foi isso que aconteceu. Ela depois não aceitou que mais ninguém se tivesse envolvido naquele processo quis chegar sozinha, inclusive as cartas do correio, nós estávamos com muito medo que ela falasse, que a madrinha se apanhasse as cartas podia depois contar ao marido. E então a ideia era pronto: Elisa não se preocupe que a sua madrinha vive aqui mesmo em frente, dizemos ao carteiro e ele deixa as cartas aqui e a Elisa pode ter aqui uma aliada que é a sua madrinha que sempre foi sua amiga, isto aqui sabe-se, ela mesmo aceitava e dizia: sim senhora, a minha madrinha pode receber as cartas. A partir do momento em que as cartas traziam dinheiro, a caixa do correio dela já não era, já deixou de ser perigo, porque ela dizia a minha tia não mexe aqui, eu posso muito bem receber as cartas aqui, não gosto de ser controlada, já não sou nenhuma criança, andam-me aqui a tratar como uma criança. Houve assim ali um dia que ela mostrou-se mesmo, quer dizer nos outros dias andava, mas quando viu que o dinheiro vinha e que era para ela e que a conta ficou no nome dela e tudo, ela começou a mostrar o poder que podia ter na situação estar sempre em casa. Eu disse-lhe: não vês as outras, faz como as outras, o dinheiro é teu fazes o que tu queres. Como ela é assim novita e foi aí que ficou tudo comprometido, porque depois ela foram mentiras sistemáticas, foi o tentar evitar e ela: então como é que está, a tentar ver se ela dizia alguma coisa e se ela se adiantava nalguma coisa, se fazia alguma proposta, ela mentiu-me sempre. deixei passar Janeiro, foi nos finais de Janeiro, princípios de Fevereiro fui ao banco tentar saber o que é que se passava, porque eu tinha ficado com uma caderneta. Ah, entretanto essa caderneta, ela aceitou eu ficar, ela foi lá ao banco e levantou outra, ainda tem essa. Eu depois não conseguia actualizar aquela primeira na Caixa, que eu ia actualizar e levava-lhe, não conseguia actualizar, o que é que se passa, depois por isso é que eu entrei no banco e depois a senhora disse: não, já foi levantada outra caderneta, por isso é que a senhora não consegue actualizar esta. Eu expliquei a situação, a senhora disse: deixe que eu vou ver o que é que se passa e ela tirou-me o saldo da conta e eu vi os movimentos, realmente tinham sido depositados vários cheques de rendimento, que ela tinha levantado sempre dinheiro e pronto, ela estava a gerir aquilo conforme ela queria. E eu pronto, foi nesse dia que eu fui falar com ela e disse-lhe: Ó Elisa, eu tenho esta caderneta que a Elisa concordou em eu ficar com ela para o seu marido não a apanhar em casa, só que já tem outra. E ela ficou toda encabulada e tal mas depois não pôde mentir. A partir daí dei-lhe a caderneta e fiquei sem nada, não fazia sentido eu ter os documentos se ela já não me considerava parceira, estava a fazer as coisas sozinha, não fazia sentido eu ficar com as coisas, como tínhamos acordado de princípio. Pronto, é isso que eu digo que ameaçou o PIAF, estava a querer nascer mas depois a coisa pelo tal compromisso falhado, pronto acabou por ser, ficar condenado, não se conseguiu mais nada, mas mantive a relação com a madrinha, estou lá, volta e meia, para saber a situação com a afilhada. Mas ela também teve uns tempos ali com as relações um bocadinho cortadas com ela porque mesmo a Elisa, também não, lá está, uma relação muito conflituosa com a madrinha também, lá está, também não queria assumir a responsabilidade com a madrinha e aceitar a ajuda da madrinha porque não se quer sentir presa, não se quer sentir condicionada às decisões e à responsabilidade que assume, pronto e isso tudo pronto mina tudo. Porque depois a madrinha sentiu-se ofendida, porque ela aceitou a ajuda da madrinha, confiou na madrinha e depois já não confiava, depois já não queria, depois já, pronto. E a madrinha mesmo disse: eu agora já não, eu aceitava ajudá-la mas assim não vale a pena, que ela um dia ainda me acusa de eu a forçar a várias coisas e eu não a quero forçar a nada, só estou aqui para ajudar não me quero meter na vida dela. E a senhora realmente, é uma senhora nova, com muita iniciativa, é uma senhora que dá o que tem, o frigorífico que ela lá tem agora, que foi ela que lho deu, a arca ela teve que a deitar fora, vão lá buscar porque a arca já não presta para nada, anda a gastar energia e nem sequer conservava os alimentos. A madrinha em tudo o que pode ajuda-a. Mas lá está também não consegue ali tão perto dela criar uma relação com ela, que ela corta sempre, corta as hipóteses de qualquer compromisso, a madrinha não consegue e era a melhor aliada, quer dizer, não existindo eu, ou outra pessoa que vá para lá, ali a madrinha é o elo fundamental ali na vida dela, só que ela nem isso aproveita, é uma pena que a madrinha podia ser uma, podia ajudá-la em tantas coisas, mesmo muitas, a madrinha é uma senhora excepcional, mas pronto, ela não tem capacidade de aproveitar os recursos humanos que ela tem mesmo ali à porta, que toda a gente quer ajudá-la mas ela desperdiça todas as oportunidades. Até mesmo a tia, que também não é pessoa de muita confiança, agora vai fazer obras e vai tirar umas placas, tudo lá de casa, dos telhados e vai pôr outras e quer-lhe dar o que se aproveita, quer dizer, até nessas coisas ela tem sorte porque tem sempre alguém que lhe dá as coisas e mesmo aqueles azulejos que ela quer colocar, acho que foi a madrinha que lhe deu, a madrinha, a tia, não é, quer dizer mas nota-se que ela, as pessoas não confiam nela porque ela tão depressa diz sim como depressa diz não. O problema está aí, porque se ela dissesse sempre sim, e soubesse que era sim, a gente partia daí, se dissesse que era não, era não, é um nim, não é sim nem é não e depois não se consegue partir dum alicerce, a pessoa está sempre a andar em lama, não se consegue. E nota-se que a vida dela é assim um bocadinho ao sabor dos caprichos dela e daquilo que ela entende e pronto, se calhar o marido não tem confiança nela talvez por isso, porque ela também não lhe mostra que seja uma pessoa sempre coerente e estável na relação com ele, não sei. Provavelmente o marido terá a sua razão também.

- Porquê, ele diz mesmo que não tem confiança?

**Ester** - É, diz que não tem confiança nela. Ah, não, nem pensar, noutro sítio não, que eu não sei o que ela está a fazer lá, não sei com quem é que ela está, nem pensar. Ele mesmo diz, nem pensar. Foi muito renitente. Mas porquê? Até podia ser um sítio conhecido nosso, podemos até arranjar um sítio...

- Para trabalhar?

**Ester** - Para trabalhar. Isto foi a conversa que nós tivemos com ele lá na empresa.

- Sim, sim.

**Ester** - Na hora de almoço, fomos lá na hora de almoço. E ele não, não, nem pensar, ficou assim naquela de ir pensar, aquilo não resultou nada, só lá junto dele, só com ele ao pé. Depois ainda lhe disse: ó sr. João, acha que mesmo tendo-a em casa, o Sr. João a controla, se nunca está em casa? Ela também pode fazer coisas que o senhor não sabe, não é preciso estar a trabalhar, basta estar em casa. Ah, mas em casa, é em casa, sempre tem os vizinhos, sempre, pronto é a ideia dele, não é, porque o trabalho é muito ameaçador. Eu acho que ela em casa está muito mais liberta, se ela entender ir para ali ou para acolá, ela vai, porque quantas vezes ela não virá a Malvar sem lhe dizer, não é mas lá está, quando não lhe interessa vir a Malvar, ela diz: ah, o meu marido, não posso ir porque não disse ao meu marido. Ela depois também joga com estas duas coisas, já a apanhei várias vezes, para umas coisas o marido serve de desculpa, quando lhe convém, quando não lhe convém, arranja outras ou até vai sem ele saber, porque é o interesse dela e ela não diz, ela é muito, pronto, é difícil, parece uma enguia a fugir-nos, ela não, não se consegue, penso eu. Não sei se é por mim mas com as minhas colegas se passou o mesmo, elas tinham muita dificuldade. A minha colega do ano passado tinha, tentou ajudá-la, arranjou latas de tinta para ela pintar a casa lá dentro, quis ajudá-la com coisas, a Vera não imagina as vezes que ela andava, contactava para casa dela à noite, aos fins-de-semana porque a minha colega dava-lhe coisas mesmo e ela então, eu lembrome, eu trabalhava noutro sítio aqui em Malvar, pertencíamos à equipa e a Rita chegava lá às reuniões e dizia: vocês não imaginam, a

Elisa ligou-me à noite, não estava em casa, deixou recado que tinha muita urgência em falar comigo. Ela a mim nunca me fez isso. E porquê? Porque ela lhe arranjava coisas, uma altura foram latas de tinta, outra altura acho que lhe arranhou uma cama, ela andava sempre a falar que precisava duma cama, acho que como a Rita entrou no jogo dela, de lhe dar coisas, ela não a deixava em paz. Qualquer coisa, ligava para casa da Rita, eu nem sei aonde é que ela arranhou o telefone, eu não lhe dei o telefone, até o telefone ela arranhou! É incrível as estratégias quando as pessoas querem as coisas, movem mundos e fundos para arranjar. Ela ficava surpreendida, ela tinha arranjado o telefone dela, pronto arranhou uma vez, depois era volta e meia, telefonava à Rita, precisava muito urgentemente de falar com ela e ia lá, não era nada de especial. Mas aquela coisa precisava muito de urgência de falar com ela, a Rita já era pronto, já era a bengala que ela queria agarrar, ver se lhe arranjava mais alguma coisa, se calhar um armário que ela queria hoje ou... Isso eu por acaso o ano passado já me apercebia, depois quando eu soube que fiquei colocada ali, que continuava com ela, a primeira coisa que me ocorreu, não, coisas eu não vou oferecer. Não é para ela me chatear é porque é a dependência que ela já tem das coisas, como se as coisas, só por serem coisas resolvem a vida, foi isso que eu notei. Pronto, depois a Rita também, o ano passado foi complicado, porque ela também andava numa fase de transferência dum serviço para o outro e depois também não fez um trabalho com uma sequência temporal muito certa, teve, andou, não sei se esteve no terreno, dois, três meses, quatro no máximo porque andava sempre naquela de não ficar naquele lugar e depois lá está, também a relação não sei como é que correu, como acabou por se desenrolar. Mas a verdade é que, o tempo que ela ia lá, a Elisa habituou-se a vê-la como alguém que levava coisas e decidia por ela, não sei, provavelmente levava-lhe alimentos certamente e outras coisas, pronto.

*- Qual a sua principal prioridade para esta família?*

**Ester** - Nesta família é essa consolidação da relação, é conseguir essa maturidade que é necessária, principalmente na mãe que é a parceira que eu tenho mais à mão para conseguir, a partir daí fazer alguma coisa. E a prioridade também é, também tem que ser essa, é saber realmente em que é que eu sou necessária ali, não é porque se ela me vê como uma, como alguém que lhe vai dar coisas, não estou ali a fazer nada, não é, acho que é isso.

*- Acha que houve algum aspecto do funcionamento da família que se alterou desde o início da intervenção?*

**Ester** - Se alterou, quer dizer, lá está era mais fácil para mim se eu tivesse seguido do ano passado para este ano, como foi só este ano, não sei, eu pelo que me deu a observar desde o início até agora, noto da parte da Elisa alguma necessidade de melhorar o bem estar da família, de qualquer maneira, nota-se. Porque ela apesar de, de gerir, em meu ver, mal o dinheiro, porque é uma opinião, eu acho que ela gere mal, ela procura gastar com os filhos, quer dizer os filhos para ela é aquele instrumento, é uma coisa que vale a pena investir mas e também a casa em si, também teve algumas alterações, que ela fez mudanças, tirou coisas que estavam velhas na cozinha, procurou livrar-se das coisas que estavam mesmo velhas, quis comprar uma máquina de lavar a louça, que ela não a tinha, nota-se que ela quer fazer ali mudanças na casa, mudar ali azulejos, nota-se que há coisas ali, quiseram pôr uma porta dentro de casa, puseram, pronto há coisas pequenas que têm como objectivo, até por exemplo, uma cama, ela até consegue mas talvez isso, são pequenas coisas... Está muito calor... Sim, talvez alguma melhoria no aspecto de organização da casa, da arrumação das coisas, com os filhos...

*- E até o papel parental também, não, por aquilo que disse, acha que ela melhorou na sua função de mãe?*

**Ester** - Sim, talvez, pois, talvez tenha isso, tenha sido alguma coisa positiva que se possa tirar do trabalho que tenho feito durante o ano. Realmente a minha ida lá foi sempre muito em função da valorização do papel de mãe, das competências dela como mãe e foi nesse aspecto que eu pude trabalhar porque de resto pouco mais pude fazer mas pronto penso, só isso já para a situação que é, para uma mãe muito jovem que tem quatro filhos, na situação em que é, realmente era um trabalho necessário e penso que ainda tem muito que fazer. É pena para o ano a família já não ter o acompanhamento porque já não tem crianças com necessidades educativas especiais, que a sinalize em como família para intervenção precoce. Portanto este ano é o último ano que a família é acompanhada com este tipo de serviços, depois fica só com a assistência social. E a assistência social a relação já vai outra vez para o esquecimento. É pena.

*- Que barreira encontra, já falámos bastante, não sei se, quer acrescentar mais alguma coisa, que barreiras é que encontra para o envolvimento da família, no caso concreto desta?*

**Ester** - Para o envolvimento da família, no trabalho em parceria?

*- No caso desta, não é.*

**Ester** - Pois, nesta família bem, eu também já pronto...

*- Já...*

**Ester** - Já terei dito ao longo da conversa, não é. Mas é esta dificuldade em manter uma rede de compromissos, de co-responsabilização, de construção de objectivos que sejam depois mantidos para aferir estratégias, é muito difícil, os tais compromissos são muitos difíceis de consolidar, o marido tem problemas também de saúde, tem um nível também de alcoolismo, depois, pronto, ele também tem frustrações, ele também é um pai frustrado, nota-se não é, tem uma relação com a família que ele gostaria certamente de ter outra, outro tipo de casa, outro tipo de coisas para oferecer aos filhos, quer dizer nota-se que ele também é uma pessoa que quer dar mas depois por fraqueza, por...

**Ester** - ... temos o papel do senhor enquanto pai não é?... Pronto, no dia em que fomos à empresa falar com ele e o outro dia em que fui a casa e ele estava de baixa, numa Segunda-feira, eu apercebi-me que ele tem frustração na vida que tem, gostaria de ter outras condições para dar aos filhos, nota-se tristeza no olhar dele, na forma como ele fala, porque por um lado por não ter meios económicos para... e por outro lado ele sabe que é doente, ele é epiléptico, ele tem ataques epilépticos e essa frustração toda deve trazer-lhe muitas mágoas na vida, porque volta e meia ao fim de semana quando ele está mais em casa é quando ele toma, quando vai ao café e ingere álcool... e portanto essa frustração que ele sente, ele usa a vida como escape não é e depois nota-se que mesmo em relação à mulher que ele deve ter frustração também, o facto de ela não ter a maturidade que ele precisava na companhia, portanto ele não quer que ela trabalhe fora de casa, só trabalha no sítio onde ele trabalha e isso tudo ele deve sentir frustração também por esse lado. Por não poder confiar totalmente na mulher. E não sei até que ponto ele se dará bem com o sogro, o facto de ele estar ali em casa...

*- Mas o sogro é sogro dele?*

**Ester** - É pai dele, pois! Pronto, mas mesmo assim o sogro, já me apercebi em certas alturas que o sogro não é uma pessoa muito bem vinda em casa e acho que é ele que não vê muito bem e volta e meia ela também diz isso, mas ela tanto diz isso como também diz que o sogro até a ajuda! Quer dizer ela é um bocadinho ambivalente! Tanto diz que o sogro é uma pessoa com quem ela pode contar, como também diz ao sogro, que podia ter ido para França com os meus familiares que estão em França, se ele tivesse ido era mais um quarto que eu tinha!... Porque ele também se embebeda e depois cria mau ambiente. Ela tanto diz uma coisa como diz outra! E o marido também me apercebo que ele... lá está, se o sogro fosse também não se importaria muito! Ele também é um homem um bocado frustrado com a situação, depois também chega a casa aos fins de semana e também é capaz de não ter muita paciência para os filhos! Também não deve ser um pai que seja um bom ajudante em termos de companheiro, pai para ela... porque ele demite-se certamente da função, ao fim de semana é capaz de ir ao café. Ocupa-se com as coisas dele! \_\_\_\_\_ algum biscate em

casa é muito bom, mas os filhos estão ali, ela é que tem de tomar conta dos filhos sozinha! Disso já ela se queixou várias vezes. Ela ao fim de semana é que tem de... é ela com os próprios filhos, os filhos para ele estão ali, ele está ali com eles, estar com... não há relação assim próxima com eles, o que é que fazem, onde eles estão, para onde vão, do que gostam, isso eu acho que não se deve passar muito ao fim de semana! As frustrações todas que ele sente e quando está pior!... É a bebida.

- *Acha que tem facilidade em comunicar com as pessoas?*

**Ester** - Já me disseram que eu tenho muita facilidade em comunicar com as crianças! Comunico muito bem com as crianças, com as pessoas mais velhas penso que sim, não sou assim uma pessoa difícil. Procuo de forma mais consciente possível aproximar-me da linguagem do meu interlocutor não é?! Por exemplo com a Elisa procuro falar uma linguagem mais simples, mais... embora por vezes tenha dificuldade, há assim uma palavra ou outra que me sai que penso que com certeza não percebeu muito bem ou interpretou mal... tenho às vezes necessidade de mudar um bocadinho a minha linguagem com pessoas com linguagens mais simples e menos complicadas, uma pessoa habituada às vezes está a ler isto ou aquilo, às vezes tem tendência a cair naqueles termos...

- *Como sente que a família vê seu trabalho?*

**Ester** - Ora bem, isso é um bocadinho complicado porque também me causa, o facto de pensar nisso pode-me causar alguma frustração! Mexe com aquilo que eu pensava ao princípio que poderia oferecer, não é? Acho que ver-me-ão como uma ajuda, não é? Alguém a quem podem desabafar, porque ultimamente tem sido mais alguém a quem se pode ter alguma confiança, se é que se pode chamar isso não é? Ou falar de como têm passado, as dificuldades que têm sentido, o marido andar mais ou menos disposto a ajudá-la... eu acho que eles me vêem assim, como alguém que vai lá para os ouvir, para lhes dar alguns conselhos, para melhorar os relacionamentos deles com os filhos, eu acho que é mais isso! Em relação ao resto penso que não tenho ido lá propriamente oferecer coisas não é, é mais ao nível da relação, ter alguém com quem se possa estar um bocadinho, mesmo que não haja muito tempo, de falar disto ou daquilo, e porém como experiências e saberes e necessidades e expectativas... pronto, um conselho até para uma máquina de lavar por exemplo, olhe eu uso disto... outro dia ela tinha lá a máquina com ferrugem, eu disse a máquina é tão nova, porque não compra um produto e põe e sei lá, procuro ser útil com as coisas que vejo que ela valoriza! E que precisa, no outro dia estava a colocar azulejos no chão, estava a fazer um buraco e eu disse, ó Elisa está a fazer isso e se calhar não é a melhor forma! Porque é que não coloca mais cimento e faz o chão mais direito? Porque se eu vou lá oferecer coisas ou dar-lhe pistas de coisas que ela nem sequer está interessada, cai em saco roto! Portanto procuro entrar no dia a dia da família sempre que vou lá e vejo o que ela está a fazer e se vejo que posso dar uma ajuda ou perguntar porque é que ela faz assim e dizer-lhe porque é que eu faço assim, é mais nisso que eu procuro ser útil! E acho que nesse aspecto ela tem-se apercebido em termos de relação que ela tem dado como positivo, porque até depois daquele período em que eu deixei de ir lá, porque houve aquela fase em que ela não aceitou a minha ajuda e até me andou a enganar, eu deixei de lá ir, foi quase um mês, parei mesmo para a fazer sentir que não foi muito sincera comigo. Ela encontrou-me, disse-me aquilo e bem, é altura de eu voltar! Porque ela está-me a chamar! Pois chamou-me e portanto a altura de eu voltar e tentar pelo menos manter a relação! Pronto e salva-se alguma coisa! E a partir daí, a partir de Março, mais ou menos meados de Março investi mais nesse aspecto da relação e desliguei-me completamente daquilo que pensava a princípio que era fazer... e construir ali uma coisa em base de compromissos e não valia a pena!

- *Olhe obrigadíssima...*

#### **Entrevista com a mãe, D. Elisa**

- *Olhe, D. Elisa, antes de mais queria agradecer a senhora estar de acordo em fazer isto, porque para mim é muito importante a colaboração das mães e das educadoras, não é. As perguntas que eu vou fazer são perguntas muito simples e tem a ver com este trabalho, com o trabalho que a D. Ester faz com a senhora e que outras pessoas já fizeram também.*

**D. Elisa** - Nada, nada. Não tem que me agradecer por isso.

- *Como é que a senhora soube desse serviço, quer dizer a D. Ester foi a primeira pessoa, eu já sei que houve antes outra educadora que veio cá. Foi ela que veio cá ou foi a senhora que procurou o serviço?*

**D. Elisa** - A primeira, antes de ser a D. Ester, não, não fui eu, deviam ser elas que a procuraram, depois acompanhava o João, o Joãozinho, eles, ela começou aqui a ver a casa, a ver como é que eu tinha a casa e então trouxe-me louça e arranjou-me uma colcha, que eu até tenho ali, estive a lavar, uma camita para o meu pequenito para o meu Joãozinho, arranjou-me assim umas coisas e ela agora também já está velha, como aquilo é latex, partiu e agora não dá para colar e agora tive que tirar aquela e pôr outra que não é minha, é emprestada, e olhe é assim. Graças a Deus tenho a agradecer muito a essa senhora que ela saiu e veio então a D. Ester.

- *E o que é que a senhora esperava desse serviço? Quando a procuraram o que é que a senhora esperava?*

**D. Elisa** - Não sei, quer dizer, eu não estava habituada com nada disso porque há muitas que ajudam, há outras que não ajudam e eu nem sabia nada disso, não é, pronto, comecei a conhecê-la, ela explicou-me as coisas, pronto o que eu precisasse podia telefonar para ela que ela estava a apontar tudo e foi assim. Agora com a D. Ester, pelo tempo que eu estou com ela não estou assim muito habituada mas coisas que eu precise de conversar com ela, como é, explicar o que a gente sente e assim. Pronto, colaboro com ela.

- *Acha que está a correr bem, então esse trabalho?*

**D. Elisa** - Até ver, graças a Deus está, para mim, da minha parte está, agora da parte dela, não sei.

- *Olhe e o que é que mudou na vida da senhora, na sua família, mudou alguma coisa depois que começou a ter o apoio deste serviço*

**D. Elisa** - Mudou desde que eu comecei a receber o rendimento mínimo mudou, pronto.

- *Portanto a senhora recebe o rendimento mínimo?*

**D. Elisa** - Sim, sim, elas é que prepararam tudo, que deram as voltas para eu receber, graças a Deus.

- *Que preocupações é que a senhora tem com a sua família? O que é que a preocupa mais com a família?*

**D. Elisa** - O meu marido, que ele tem, como é que lhe hei-de chamar, o alcoolismo, pronto, durante a semana, quando recebe ele piora, quando ele não recebe anda bom, quando ele recebe lá está, quando chega a casa berra, bate se for preciso, e é assim mais de resto é só com o meu marido.

- *Com os seus filhos está tudo bem?*

**D. Elisa** - Sim, com os meus filhos graças a Deus está.

- *Quem é que toma as decisões aqui em casa, qualquer coisa que seja preciso?*

**D. Elisa** - Quando é assim coisas para passeios ou assim, às vezes sou eu que assino, outras vezes é o meu marido mas de resto coisas para mim, para casa ou assim para comprar ou assim metade das coisas é o meu marido. Comprei a máquina mas para aqui, eu estou a pagá-la com o ordenado mínimo, fui eu mas certas coisas é ele. É o homem da casa, é o chefe da casa, não é. Quando ele está é ele, quando não está sou eu.

- *Acha que as pessoas que vêm cá a ajudam?*

**D. Elisa** - Algumas, nem todas.

- *Quem é que vem cá?*

**D. Elisa** - É a assistente social, D. Isabel, é a D. Ester, não vem mais ninguém.

- *E como é que é essa ajuda?*

**D. Elisa** - Perguntam se eu preciso de alguma coisa, o que eu precisar é para telefonar, às vezes é uma roupa, outras vezes as Caritas ajudam-me também em certas... pronto massa e assim, agora nem estão a dar nada até. Eu neste momento, o meu marido só recebe 6ª feira e estou a precisar, coisitas que é para os meninos, assim fraldas e assim, estou a precisar mesmo. A minha mãe agora ontem é que me comprou dois litros de leite e é assim, pronto a vida. Porque ele dantes pedia dinheiro ao patrão, eu às vezes dizia-lhe: ó João pede dinheiro ao patrão porque agora é preciso para os meninos e ele não quer. Pronto agora não quer pedir nada ao patrão, recebe sexta-feira, daqui até 6ª feira ainda falta um bocado, não é e é assim, estamos a viver assim neste momento.

- *A sua família ajuda?*

**D. Elisa** - Só a minha mãe, só tenho a minha mãe, graças a Deus que tenho a minha mãe.

- *E também tem amigos que a ajudam ou...?*

**D. Elisa** - Sim, a minha madrinha dá-me alfaces ou dá-me laranjas ou dá-me pêssegos, essas coisas assim, porque o homem dela é padrinho do meu João, é assim e o meu sogro também há dois meses que não recebe e anda a correr quase todos os dias para o banco e não há meio de resolverem nada por causa do dinheiro e é assim, quando ele tem também me ajuda. Ele está-se a ver assim porque está a ver que falta coisas para os netos, está-se a ver um bocadinho, pronto choca. Ainda ontem chorou mesmo porque ele via que a gente precisa aqui para os garotos e não tem, ainda ontem ele foi mais eu, foi por isso que eu não estive em casa quando a D. Ester cá veio, pronto, fomos ver, resolver as coisas, porque é que não mandam o dinheiro, porque é que não dizem nada, então ele vai lá sexta-feira, vamos lá a ver.

- *Esse dinheiro é o rendimento mínimo?*

**D. Elisa** - Não, não, é a reforma mesmo dele. Ele há dois meses que não recebe, são oitenta contos, vai já outro mês e nada feito. Ele também tem as coisitas dele para pagar e assim.

- *Acha que as pessoas que vêm cá se preocupam com a sua família?*

**D. Elisa** - Sim, sim.

- *E como é que a senhora acha que se preocupam?*

**D. Elisa** - Porque pronto vêm, e mesmo que eu precise não vão olhar ao meu homem, olham mais ao meu filho, está a perceber, pronto, a minha madrinha e uma senhora que dá as coisas das Caritas olha mesmo aos meus filhos portanto até agora ainda nem disse nada a ninguém que precisava disto ou daquilo pronto tenho vergonha, não posso dizer. Não quero estar a dizer, falta-me isto, falta-me aquilo, não gosto.

- *Portanto a senhora sente que é ajudada?*

**D. Elisa** - Sim.

- *E sente-se bem com esta ajuda?*

**D. Elisa** - Sim, porque sei que estão a fazer bem aos meus filhos. Eu queria arranjar um emprego mas só que há muitos mas é para muito longe, eu transporte não o tenho. Pronto, queria mesmo trabalhar, estou a ver que não consigo, para longe já procurei e já tenho dois mas é para longe e para longe não posso ir porque não tenho transporte, não é, eu queria ver se arranjava um por aqui por perto nem que eu fosse de bicicleta mas estou a ver que não. Não te servem, Sónia? Servem?

- *Uns sapatos bonitos.*

**D. Elisa** - Até te servem mas levas os outros pretos. Estes são para o meu Pedrito, porque o meu Pedrito não tem calçado. Calças o trinta e dois e esse acho que é o vinte e sete. Deixa estar.

- *Olhe, D. Elisa pronto, eu fundamentalmente queria era fazer estas perguntas, não sei se a senhora quer dizer alguma coisa. Acha que o rendimento mínimo foi uma coisa boa para si?*

**D. Elisa** - Sim, foi, graças a Deus que foi. E o abono também é pouco, porque mandavam-me vinte e dois mil escudos e agora estão a mandar treze mil escudos, está a ver o que é treze mil escudos para pagar o comer desta, 4.000\$00 que eu pago, é os dias que ela lá come, cinco mil e quatrocentos escudos do meu pequenito, com cinco dos outros faça-lhe a conta.

- *E porque é que pagam menos?*

**D. Elisa** - Porque eles então disseram que eu tinha que sempre preencher um papel e já o fiz e já o mandei e ainda me continuam a mandar os treze contos e pouco. Eu já disse assim, não há direito porque há umas que estão a receber o mesmo e eu estou a receber pouco porquê, eu tenho quatro filhos, assim não dá, não dá porque eu toda a maneira pago a dos outros e eu tenho que ficar a dever a do outro, à espera que venha o rendimento mínimo para pagar o do outro. É sempre dia quinze, dezasseis quando pago o do outro, não é e não há direito isto. O Governo promete, promete e a gente está a ver que está tudo na mesma. Isto assim não dá e o meu homem está a ver-se apertado sózinho, com oitenta contos não dá. Temos uma casa com sete pessoas, não dá não.

- *Olhe, D. Elisa eu queria agradecer mais uma vez a colaboração da senhora, muitíssimo obrigada, foi uma grande ajuda para o meu trabalho, está bem, muito obrigada*

## Entrevista com Educadora Noémia

- Olhe eu ia-lhe perguntar em primeiro lugar Noémia, como foi feito e por quem o primeiro contacto com a família?

Noémia - Portanto esta criança foi sinalizada pelo Hospital Pediátrico de Castrim que pediu apoio à equipa de Alvar eu como era o elemento da zona e estava aqui, comecei a pegar na criança!

- E como é que se apresentou à família?

Noémia - Na altura fui com a minha coordenadora, que é a Joana, no primeiro contacto é assim um bocado difícil entrar sózinha não é? Até porque estava numa situação de deficiência é sempre... pronto é difícil! Pronto, fomos as duas, a minha colega apresentou-me... disse quem eu era, o que ia fazer e foi fácil, porque a senhora é uma pessoa muito carinhosa e acho que até sentimos assim na senhora assim um alívio por ter alguém a andar por lá, eu gostei!

- E que informações é que deram inicialmente à família além de apresentá-la, deram que informações? O tipo de trabalho, que informações é que deram?

Noémia - Isso até fui eu mais que comecei a falar, o que é que íamos fazer, o que é que eu ia ali fazer principalmente, não é? E depois com o tempo fomos conversando e as coisas foram acontecendo, não houve assim uma preparação muito grande em relação à família não. E também os de Castrim lhe disseram que a criança iria ser apoiada por uma educadora do ensino especial. Que eu também já estava à espera não é?

- Claro!

Noémia - E depois fomos ajustando uma à outra!

- E as informações que foi obtendo da família como é que foi que obteve, sobre as prioridades, as preocupações da família, como é que foi?

Noémia - Foi sempre através da mãe! Depois também com o tempo vai-se ganhando confiança e as pessoas começam a falar! Se calhar todos os dias há uma confiança, se calhar todos os dias há qualquer coisa que ela me vai dizendo e eu aponto, outras vezes nem aponto, mas não acontece assim num dado momento, pronto vai acontecendo e tem acontecido sempre.

- Ela participou na avaliação inicial? Mas foi sempre só a mãe?

Noémia - Sim, nunca com o pai que é mais difícil, mas ela está sempre presente, fez comigo e pronto nem podia ser de outra maneira penso eu!

- Fez um PIAF para a família?

Noémia - Não está totalmente feito porque como é uma família nova e por vezes também tem que haver a tal confiança e abertura para se entrar numa coisa dessas não é? Não está acabado, mas estará metade preenchido! E como só sou eu, porque o PIAF pressupõe até a intervenção de mais pessoas e segundo o que se entende por intervenção precoce, não é uma educadora andar em casa a trabalhar! Seriam mais pessoas não é! Pronto, mas isso ainda não está acontecendo, se calhar demora tempo não é?! Está feito só por mim e pela mãe!

- Portanto a mãe conhece o conteúdo?

Noémia - Conhece, conhece! Estive ao pé dela e com as palavras dela e pronto...

- Que tipo de apoio a mãe lhe pede, quer dizer que tipo de suporte, de assistência digamos assim, informações, suporte emocional, conhecimento de outros serviços, que tipo de coisas dessas é que a mãe lhe pede?

Noémia - Ela não é uma pessoa que peça muito! Porque ela é uma pessoa muito... não é uma pessoa introvertida, ela fazia parte de um grupo desportivo, ela corria, tinha muitos contactos, não é assim aquela pessoa que se acanhe para ir aqui ou ali, não ela rompe barreiras, ela faz tudo sozinha, anda com aquele filho para todo o lado, vai três vezes para a Fisioterapia em Alvar, vai para Castrim quando é preciso, ela não tem medo de nada pronto... eu às vezes até me ofereço, quer que a leve, eu vou para Alvar, já tenho acompanhado a algumas sessões de fisioterapia, eu própria ofereço-me para levá-la a casa, pronto porque ela por ela pede pouco, agora eu acho que ela, quando eu levo aqueles livrinhos para ela ler e lemos juntas, como é que se deve brincar com a criança, aos seis meses fazer com eles isto ou aquilo. Eu acho que ela ouve aquilo com interesse e tem ficado com os livrinhos em casa para ler, pronto, isto agora, esta vontade que ela teve em se tornar sócia da Associação de Crianças com Espinha Bífida, revela interesse, até porque ela sabe que há uma revista, pronto mas não é assim aquela pessoa que me peça, eu é que vou também oferecendo aquilo que posso, também é o primeiro caso que eu tenho com este problema e eu própria tenho andado a investigar. Pronto mas tudo o que eu tenho, porque dá para conversar com ela, é uma pessoa informada, pronto, a um nível diferente do meu mas a gente sente um feedback. Nós falámos dum colchão para o chão, quando eu cheguei lá ela disse: já tenho o colchão no quarto, eu sinto que aquilo que se vai falando, que ela tenta logo fazer. Não há problemas assim ao nível da relação, não.

- E que pessoas da família é que estão envolvidas, que pessoas da família estão envolvidas no trabalho que faz? Além da mãe?

Noémia - É só a mãe, não conheço mais ninguém.

- E quem é que acha que toma as decisões em relação ao filho ou em relação geral à família em geral?

Noémia - Eu nunca falei, eu conheço pouco o marido, já falei algumas vezes com ele mas penso que são os dois, talvez mais ela como está em casa, está mais disponível mas ela tem o apoio muito do marido, para a levar de carro aqui e ali, eu penso que eles como casal funcionam, que se compreendem bem, se interajudam. Embora talvez ela tome a iniciativa para algumas coisas porque também tem acompanhado muito mais a criança do que o pai, não é. E ela diz que o pai brinca muito com o filho, que ele até só ri em gargalhada com o pai, com a mãe só sorri mas com o pai que ri a gargalhada, pronto acho que...

- Qual é a sua principal prioridade para esta família?

Noémia - Não sei, não sei responder a isso. O que eu gostava que acontecesse era que o Luís ficasse totalmente bem mas isso é impossível e a mãe também já o sabe, agora prioridades assim não tenho, eu tenho é vamos vivendo, pronto, vou fazendo o ponto de situação, não é e pronto vou puxando pela criança de acordo com o que ela pode dar e não sei não sei mais, é um caso em que, para já, não há assim aquela meta definida, vamos andando, só lá estou uma vez por semana, fui lá para conhece-lo muito bem acho que já o conheço, ele já me conhece, chego lá, ele já se ri para mim, quando me venho embora ele já me diz até logo como a uma visita, pronto mas para já andamos assim dia-a-dia, não sei dizer mais.

- Acha que o facto de ir lá ajudou os pais a serem mais confiantes no seu papel, porque é uma criança que é diferente das outras, não é, quer dizer o facto da sua presença ajudará os pais, a funcionarem melhor com ele?

Noémia - Talvez, pronto eu não posso dizer que sinto isso. O que eu penso é que eles sentem que têm uma pessoa que os acompanha naquilo que é um drama, é um drama apesar da mãe ser uma pessoa muito simpática, sempre carinhosa para a criança, parece que está sempre bem disposta, parece que está sempre a sorrir, mas volta e meia saem aquelas pequenas frases que uma pessoa vê que ainda há dor, se calhar vai haver toda a vida, não é. Pronto, eu penso que, estamos a chegar ao fim do ano, eu já lhe disse que em princípio fico outra vez nesta zona para o ano, em princípio por questão de concurso, esta é a minha zona de trabalho para o ano e o Luís ficará comigo na minha lista. Eu já lhe disse e também lhe disse: olhe, não sei se a senhora quer que eu continue a vir a sua casa, se calhar queria outra pessoa, não sei, veja lá, comecei a brincar com ela. E ela: não outra pessoa não, eu já a



conheço, não, se puder ficar venha. Eu penso que sei lá, depende, o que eu queria que eles sentissem em mim, eu penso que uma coisa dentro deles acho que vai haver sempre, não é, pronto. Até porque eles vêem outras crianças, na rua a crescer, o Luís pronto vai haver muitas coisas que ele não vai conseguir fazer, segundo os médicos ele não vai conseguir andar. Eu queria que eles sentissem em mim alguém que eles possam se socorrer quando precisam, pronto e o dia a dia do Luís é para ser vivido mesmo dia a dia, tentar fazer a criança o mais feliz possível, a mãe tem consciência disso, nunca exigiu de mais mas também chamo por ele também dentro daquilo que ele nos pode dar, não é, não sei, não sei, a mãe não é assim, mesmo para nós pessoas normais não são situações simples.

- *Claro, claro.*

**Noémia** - Nós andamos, cada dia apalpamos terreno. O mais importante é nós conseguirmos uma boa relação com a família, neste caso com a mãe, que é com a pessoa com que eu mais convivo, eu penso que isso está conseguido.

- *Há uma relação de confiança?*

**Noémia** - Há, acho que sim, acho que sim, gosto muito também de estar lá. Quando eu não vou, eu telefono e ela: ah, então não vem, então quando é que vem? Pronto, ela não diz venha, mas mostra-se preocupada: então já não vem, é sinal que se calhar queria que eu fosse, não é. Eu não acho que ela sinta que eu faça muito por aquela criança, não é isso porque se calhar até fazemos pouco, o que a mãe queria é que a criança andasse mas isso não posso fazer. Pronto mas penso que sou uma pessoa com quem ela desabafa. Há bocadinho, falou-me na principal prioridade, eu penso que se calhar é uma das primeiras prioridades, é andarmos juntos, não é e eles pensarem, terem a consciência, convencerem-se de que realmente eu sou aquela pessoa que quando for preciso, tudo o que eu puder eu farei. Pronto.

- *E como é que sente que eles vêem o seu trabalho?*

**Noémia** - Pronto eles nunca disseram directamente, nunca houve uma conversa nesse sentido. Mas também se não gostassem do meu trabalho, se calhar já o teria sentido, não é, não sei o que é que hei de dizer mais. Porque isto ainda não há muito tempo.

- *Claro.*

**Noémia** - Se fosse uma família em que eu já andasse há mais tempo e mais tempo por semana, se calhar já eu própria teria entrado em conversa, que ainda não entrei para já é o esperar pela muita coisa e que naturalmente as coisas também aconteçam. Também o que é empatia, não é preciso as pessoas dizerem nada, nota-se, sente-se, está-se bem ou não se está bem. Pronto eu sei, falámos no colchão, a senhora arranja o colchão, falávamos no espelho, a senhora arranja o espelho, há um envolvimento que traduz que efectivamente no momento as coisas estão bem pronto, para mim é um consolo. Se calhar era uma das prioridades, vamos reflectindo, se calhar é uma das prioridades, esta área de intervenção precoce. A gente entrar e saber que é bem recebida e se há alguma coisa que não corre bem na vida dela, a senhora começar a contar o que tem acontecido, às vezes nada relacionado com o Luís, depois ela está a contar é porque sente confiança, não é.

- *Olhe, Noémia, obrigadíssima.*

**Noémia** - Não sei se respondi...

- *Perfeitamente, é uma situação difícil, uma deficiência dessas é uma situação difícil mas de qualquer forma acho que está correndo bem, não é?*

**Noémia** - Sim, acho que está correndo bem, embora realmente tivesse vontade de fazer muito mais mas também temos que esperar também e é uma deficiência difícil de facto. Depois também não há muito para se ler sobre isso, não há nada sobre pistas de intervenção, quer dizer também andamos assim aqui um bocado a investigar numa forma intuitiva, pronto, regemo-nos sempre pelas crianças ditas normais, não é temos uma escala de crianças normais é isto que se faz com todas as crianças, pronto depois vamo-nos ajustando, vamos andando, pronto. Agora que eu acho que estas famílias precisavam doutro apoio, aí precisavam.

- *Mas que tipo de apoio acha que elas precisavam?*

**Noémia** - Não sei, eu penso que para já devia haver, agora ainda não mas por exemplo daqui a uns tempos, esta criança, até porque esta assistência especial a mãe não vai ter toda a vida, não é, para onde é que vai esta criança? Quem é que a vai buscar? Em termos de escola, vai para a escola, não vai para a escola, como é que ela vai? A pessoa agora nem sequer quer pensar nisto, ainda é pequenina, vai vivendo mas às vezes já aparece essa preocupação.

- *A mãe fala nisso?*

**Noémia** - A mãe fala isso, preocupa-se com isso. Não sabemos se vai para Alcoitão, se não vai, ela também está a ser acompanhada pela Equipa de Desenvolvimento que há em Alvar que é formada por uma psicóloga, por uma educadora especializada e por um pediatra, pronto. O Luís, até na quinta-feira vai a uma consulta de Desenvolvimento, pronto o ponto da situação em termos de desenvolvimento conversámos todos juntos acerca dele. Uma pessoa sozinha é difícil apanhar um rumo, não é, pronto e é assim que eu pretendo andar, é sempre em conjunto principalmente com essa equipa, não a tal equipa de Intervenção Precoce que agora não existe, não temos, a psicóloga a assistente social, a tal médica, pode haver um caso que se leve uma vez por mês à Equipa Concelhia mas o que é levar um caso a uma Equipa Concelhia, não, essas pessoas deviam vir connosco, apanhar, já não digo todas as vezes porque eu tenho mais a parte pedagógica, não é, sei lá mas uma vez por mês, essa equipa devia visitar a família comigo e depois então seguia nos outros dias mais na minha área mas frequentemente havíamos de nos juntar. Essas tais pistas que eu depois não sei como é que hei de fazer, em termos de aparelhos que possa vir a precisar, pronto, eu é que tenho de ir de vez em quando à fisioterapia, saber alguma coisa ao nível da postura, o que é que se pode fazer em casa, porque ninguém nos chama, nós temos que andar sempre à procura, nós somos nós. Acho, mesmo a própria, sei lá, se vez em quando, estarmos em conjunto com a própria fisioterapeuta porque façam assim, não façam, o trabalho que ela fizer lá ser continuado em casa, também quando eu estiver lá agora, parece que, agora já não, já conheço bem será que posso estar com ela sentada, pronto, não tinha a certeza, será que o estar sentado está a ferir ou está a prejudicar a criança, não fui lá, fui perguntar, como é que é, pronto mas ninguém se preocupa com nada, nós é que temos que andar a servir de assistentes sociais e de educadoras, pronto, temos esses contactos todos e no entanto teoricamente há uma equipa, não é, o trabalho é para ser feito por uma equipa. Se calhar não toda, mas duas ou três pessoas deveriam estar presentes, não é. Eu também às vezes me canso de andar sempre a pedir, não é, vou fazendo aquilo que posso e como de facto com essa equipa de desenvolvimento há uma certa afinidade já em termos profissionais também e em termos pessoais e afectivos pronto as coisas até funcionam bem, já conhecem o Luís. Então como é que está o Luís/, pronto acho que até conto mais dessa equipa principalmente. Pronto e agora na quinta-feira vai de facto a uma consulta para , pronto porque também cesso funções agora em Julho, entro de férias, pronto para fazermos o ponto da situação em conjunto, também sozinha gera insegurança, não é, pronto, não sei o que é que hei de dizer mais.

- *Olhe, muito obrigada mais uma vez.*

**Noémia** - Que lhe sirva de alguma coisa. Os desabafos também.

## Entrevista com a mãe, D. Augusta

- Então vou pedir a colaboração da senhora. Como é que a senhora soube deste serviço, que existia um serviço assim?

**D. Augusta** - Eu não sabia em Castrim é que me disseram, depois iam mandar, veio cá uma senhora, então mandaram a Noémia.

- E o que é a senhora esperava, quando lhe falaram no serviço que vinha, explicaram que vinha uma educadora, não é, a senhora esperava o quê? Como é que pensou, o que é que pensou?

**D. Augusta** - Não tenho assim a mania de pensar, ver e depois é que via o que ia acontecer.

- E acha que está a correr bem?

**D. Augusta** - Por agora não tenho queixa.

**Noémia** - Eu estou aqui à frente, se calhar queria que eu fosse embora.

**D. Augusta** - Não, ela é muito descarada.

- E portanto começou a ter apoio logo pouco depois, quanto tempo depois?

**D. Augusta** - Foi em Novembro, Dezembro, não foi?

- Portanto ele tinha 5 meses para aí, não?

**D. Augusta** - Mais ou menos, nasceu em Julho, foi quase cinco meses mais ou menos.

- Que preocupação é que a senhora tem mais com o Luís ou com a sua família em geral, só tem um filho ainda, não é? Que preocupação é que tem assim maior?

**D. Augusta** - A minha preocupação é grande, como agora estou em casa, tenho medo de não dar condições ao meu filho, que eu tive uma infância assim muito triste e depois tenho medo. Porque eu nunca quis ter um filho com medo de não poder dar educação, fazê-lo sofrer como eu tinha sofrido com os meus pais e então nunca o quis ter e depois então quando achamos que podíamos mais ou menos, com o nosso trabalho, comprámos esta casita, além de ser velha, reconstruímos, arranjamos, demos assim um arranjo e eu aí pensei que tinha condições mas afinal enganei-me, aconteceu isto, a gente não estava a prever. Vai ser um pouco difícil, não é e depois também não há assim grandes ajudas quando há assim uma criança. Vamos lá a ver. Por agora, vai-se aguentando, depois não sei se a gente vai conseguir pagar a casa se não, isso é o maior problema, depois se eu faltar o que é que será do meu filho, aí é que está, a gente chega a um ponto que até, acho que tenho medo de faltar e a gente morre e depois quem é que tomará conta dele, isso é o que é mais difícil. Porque a gente sabe que a família era capaz de coisar mas uma mãe fica até proibida de morrer quando acontece assim a um filho, tem que ficar mesmo presa à vida por causa de pensar no próprio filho. Acho que é esse o maior medo que eu tenho, é do meu filho não conseguir não é, eu adoraria que ele viesse a andar mesmo, dizem que não, que era por causa dele não depender das pessoas, quando a gente depende das pessoas acho que nunca consegue nada na vida. O que é o meu caso não é, comecei a depender, a tentar que ainda não me dão nada, não é, a tentar para ver se a Assistência Social dá alguma coisa, eu já estou a depender do Estado, não é, comecei a depender, a tentar não é, que ainda não me dão nada para ver se a Assistência Social dá alguma coisa. Eu já estou a depender do Estado para me dar alguma coisa e ainda não recebi nada.

- Desde quando, desde que ele nasceu?

**D. Augusta** - Nasceu ainda recebi os meses de parto e isso tudo, depois não recebi um mês que estive de baixa dele, depois desde aí nada mais, foi só Dezembro Novembro, Janeiro que eu recebi o de Novembro e depois desde aí nunca mais, não veio mais nada.

- O que a preocupa então muito é a dependência?

**D. Augusta** - Não poder dar condições que o meu filho merecia que eu sempre sonhei em lhe dar, não é, sempre tive medo, dizia mesmo aos meus pais, eles fartaram-se de pedir um neto e tudo e eu dizia que não dava nenhum neto nem punha nenhum filho ao mundo se não tivesse condições para lhe dar e ao fim e ao cabo, olhe, quando eu achei que tinha, aconteceu isto. Sempre sonhei em fazer diferente do que eu tinha sofrido e ao fim e ao cabo olhe, vai tudo ao mesmo. Não sei se vou ser capaz de dar condições ao meu filho. Espero que ele, pelo menos mostra que é inteligente, enquanto eu puder a ver se lhe dou algum curso ou assim para ele não depender de ninguém, não precisar de ninguém para sobreviver porque se ele depender de alguém acho que nunca vai conseguir nada. Porque o nosso Estado só ajuda quem não deve ajudar, é mesmo assim. Há pessoas que não precisam ele ajuda, agora quando uma pessoa precisa não ajuda e a pessoas deficientes ainda acho que é pior, acho que são mesmo rejeitadas pela sociedade. Não há condições nenhuma em Portugal para eles, nenhuma, tenho visto programas na televisão e tudo de outras pessoas a queixarem-se não há condições nenhuma, a gente só pensa, não é, que eu também agora é que passo pelo problema do meu filho, é que vejo o que a gente antigamente também eu não pensava, só quem passa por elas é que dá o valor, isso é verdade. Porque que também se via um aí era capaz de dizer coitadinho, olha assim, olha assado mas a gente só quando passa por elas é que sabe dar o valor, acho que a gente não pensa em dar condições a essas crianças nem a esses homens, não é que andam aí cegos, não pensamos, só pensamos é no bem-estar da gente e no bem estar, pôr coisas grandes e tudo mas nunca pensamos nas pessoas deficientes se conseguem chegar aonde a gente quer, não é, é só prédios com escadarias, e tudo não há elevadores, não há sítio para eles passarem, não há nada para eles, só agora é que estão a começar nalguns sítios e nalgumas coisas. Como é que essas crianças com cadeiras de rodas e tudo nem nos autocarros podem andar nem nada. Um autocarro não tem sítio para entrar uma cadeira de rodas, como é que eles vão entrar? E é isso que me preocupa é a vida dele, como é que vai ser, se a gente faltar, como é que vai ser, se ele andar numa cadeira de rodas para ele se dirigir ali e aqui, a gente vai ao banco é só escadarias, como é que uma pessoa pode lá entrar? E as Universidades, ainda há dias deu na televisão crianças que andavam a estudar e também é preciso os pais lá irem levar e terem que ir para a Inglaterra para estudar porque não conseguia subir os degraus com o filho. O pai primeiro ainda andou mas depois foi com ela ao estrangeiro porque não conseguia e não havia condições, acesso para ela ir.

- Sabe que já há algumas soluções, claro que não são as necessárias, nem pouco mais ou menos mas por exemplo, na Faculdade onde eu estou fazendo este trabalho há uma escadaria e então a escada tem um tipo de elevador, é uma adaptação que fazem à escada, portanto a cadeira de rodas sobe numa plataforma e depois a plataforma sobe. Porque havia alguém que precisava de utilizar então montaram na faculdade montaram essa, essa rampa, é uma possibilidade, digamos assim.

**D. Augusta** - Mas há muito pouco. Mesmo os presidentes das juntas, das câmaras só pensam em pessoas normais, não pensam em pessoas deficientes. O nosso mundo só está mesmo para pessoas normais, que andem que vêem, que falam, não estão para pessoas que tenham deficiências. Só uma pessoa quando passa por elas é que vê, aí é que sente mesmo, é que vê as coisas, começa a ver a realidade e é que vai notando essas deficiências. Enquanto a gente não nos acontece é por isso que a gente anda meia cega, quando nos acontece, olhe, nunca damos por conta, quando nos acontece é que a gente começa a verificar e sentir-se infeliz porque vê que não há condições para os nossos filhos mexerem-se e serem alguém, só com muito sacrifício e mesmo assim não sei se conseguirão chegar aonde os outros chegam porque não têm mesmo condições para eles fazerem, para eles irem, isso tudo preocupa-me muito.

- E não acha que este trabalho, o facto de ter consulta em Castrim, o facto de arranjam assim esse tipo de material para ajudá-lo a sentar que irá facilitar também futuramente?

**D. Augusta** - O meu filho para andar ou assim?

- Quer dizer, não sei se para andar, não é, mas portanto este tipo de material, este tipo de trabalho, as consultas de fisioterapia, este tipo de coisas, não acha que também ajudam já alguma coisa ou não?

**D. Augusta** - A fisioterapia ajuda, ele não segurava a cabecinha, não segurava nada e agora já segura, segura a cabecinha, já se senta um bocadinho mas aguenta-se pouco, a fisioterapia está bem, é bom. Aquela coisa que também mandaram fazer foi bom...

- São pequenas ajudas, não é?

**D. Augusta** - É.

- Muito pequenas, com certeza.

**D. Augusta** - Isso é verdade.

- Acha que as pessoas que a rodeiam, a sua família, os amigos que a ajudam?

**D. Augusta** - Pelo menos, deram-me muito apoio, ainda me dão muito apoio, assim como boas palavras e assim, por acaso apoiaram-me muito.

- E acha que isso é muito importante?

**D. Augusta** - Sim também porque eu também nunca fui assim como muitas mães que se escondem, que se prendem, que não são capazes de dizer que o filho tem problemas, só tive uma prima do meu marido que ela os primeiros meses o filho também era diferente do meu, era mongolóide e ela nunca teve coragem de dizer ao princípio o problema do bebé e então fechou-se sózinha, claro sofreu mais, mas muito mais penso eu do que eu, porque eu consegui desabafar e ela não. Ela não queria que dissessem que o filho era deficiente nem nada mas o meu marido também não gosta nem que lhe digam coitadinho mas isso acho que é normal as pessoas dizerem coitadinho mas o meu marido não gosta. Eu não ligo porque eu também era capaz de ver uma pessoa assim e dizer coitadinha porque isso é uma maneira carinhosa ao mesmo tempo que a gente diz mas às vezes também me sinto como ele. Se as pessoas olham muito porque sabem, não é e depois tem aquela coragem de se dirigir a uma pessoa e perguntar o problema que tem o bebé, não é. O meu não se nota problema, por acaso, nota-se ali no olhinho que tem um bocadinho fechado. Mas agora fui a Castrim e o médico disse que não é nada do problema dele, foi no parto ainda por cima que o magoaram e o meu marido e eu também, quando as pessoas não se dirigem a mim e ficam a olhar e eu conheço-as e elas sabem que o meu bebé tem problemas mas vêem que o bebé, quem o vê diz que ele não tem problema nenhum depois ficam ali a olhar, a olhar, a olhar, eu sinto-me mal, aí sinto-me revoltada, quase que chegava ao pé da pessoa, nunca viu ou assim, maltratá-la, era capaz. Às vezes é que não tenho coragem e mudo de sítio mas aí fico chocada porque se a pessoa se dirigisse a mim: olha o teu menino nem parece ter nada e aí parece que ficava, ficava mais, não era mas as pessoas ficam a olhar, não é nem dizem coitadinho mas também ficam feitas palermas a olhar, dirigiam-se, perguntavam mas o teu bebé afinal parece uma criança normal ou assim mas não ficam ali caladas e não conseguem. Aí uma pessoa dói-se mais porque fica ali chocada.

- E acha que as pessoas fazem assim porquê?

**D. Augusta** - Eu não sei, sei lá, não sei dizer porquê.

- Não acha que às vezes também é difícil as pessoas dizerem que, claro que não deveriam ficar a olhar, não é, isso realmente é um aspecto desagradável mas às vezes não dizem nada porque não têm coragem, não é?

**D. Augusta** - Pois, também pode ser.

- É difícil para elas.

**D. Augusta** - Essa prima do meu marido eu nunca fui capaz de me dirigir a ela e falar com ela do filho mas também nunca, eu quando estava com ela nunca me fazia assim a dizer coitadinho ao filho dela nem nunca o fiz diferente dos outros, isso não mas nunca também fui capaz, à irmã dela falava porque era outra pessoa mas eu convivia muito com ela e dizia, falava sobre o filho dela e tudo mas a ela nunca fui capaz de dirigir e lhe dizer nada sobre o menino mas também não ficava assim parada a olhar feita parvinha para o bebé, não. Eu olhava para ele como se fosse uma criança normal já para a mãe não se sentir mal. Mal eu sabia que me ia acontecer igual, que ia passar pela mesma situação.

- É que há pessoas que tem mais sensibilidade do que outras, não é e a senhora tinha mais sensibilidade e há outras pessoas que não tem...

**D. Augusta** - Eu tinha mesmo medo dela, de lhe perguntar da reacção dela, então ficava calada no meu canto e e mais valia ter curiosidade e não ficar a saber do que me dirigir a ela, não conseguia.

- E os amigos da senhora acha que os amigos a têm ajudado ou como foi a reacção dos amigos?

**D. Augusta** - Amigos meus, houve alguns que até choraram por mim muito e ajudaram-me a passar essa fase, os primeiros dias. Quando o meu bebé nasceu eles disseram que o meu bebé morria, eu já chorei a morte do meu filho e pedi a Deus para o levar, na verdade pedi porque o que eles me diziam que o meu filho ia ficar, eu não queria que o meu filho ficasse assim a viver, o que eu ainda ia sofrer e ele ainda porque ele agora, eu acho o meu filho muito esperto, não é e tudo mas quando eu acabei de o ter disseram-me: olhe, afinal o seu bebé é pior do que diziam, ele vai ficar tipo dum vegetal ali, uma criança morto-vivo, nem vai mexer, nem vai falar, nem vai ouvir, nem vai ver nem nada e eu aí, chorámos muito mas pedia muito a Deus para o levar, pedia, eu só dizia: Ó meus Deus, leva o meu filho que eu não o quero assim, se ele assim precisa de mim \*\*\*\*precisar coitadinho, não, eu assim não queria o meu filho, eu pedia tanto a Deus para o levar. Além de estar a sofrer muito pedia a Deus para mo levar mas depois quando o vi, quando ele veio para o pé de mim, eu aí já pedia a Deus para não levar o meu menino, deixar como ele estava, e ele sorria para mim, era tão pequenino, ainda só tinha uma semaninha de vida quando ele veio para o pé de mim, eu já sentia assim aquele sorrizinho dele, não sei, diziam que era a sorrir, a sonhar ou assim mas ele com os olhinhos a olhar para mim e ria-se e tudo e eu já pedia a Deus para não o levar. O meu marido até dizia, se Deus o levar até é melhor, aí não, homem, eu agora não quero que o meu filho morra, não eu aí já pedia para Deus não me levar. Antes de estar com ele, eu pedia, quando eu vi a partir para Castrim, eu fiquei em Soutinho e ele foi para Castrim, aí pedia para Deus mo levar mas depois comecei a conviver com ele, já não conseguia viver sem o meu filho, não sei como é que será se ele me faltar. Custa muito uma mãe perder um filho. Eu acho que custa tanto, eu nem sei explicar, uma pessoa sofre muito. Porque eu chorei a morte do meu filho, bem sei como sofri, como se ele tivesse ido só tinha sentido aqui dentro, não é, a gente ainda nem dá valor, agora assim um filho, só sente aqueles pontapezinhos e assim, já aí já sofri, que fará depois, é muito triste. E aí os meus colegas choraram muito comigo e ajudaram-me muito. Diziam que eu não merecia aquilo, acho que ninguém merece, ninguém merece que aconteça assim uma coisa. Eu aí sofri mesmo muito, os meus colegas ajudaram-me muito, na verdade, iam-me visitar, e muitas vezes coitados nem coragem tinham para lá ir mas lá me foram visitar. Os meus colegas, eu praticava atletismo e os meus colegas que andaram comigo foram-me lá visitar os mais velhos não é, os outros pouco convivia com eles, foram-me lá visitar mas eles quase tinham medo de lá ir porque não sabiam a minha reacção, não é e choraram comigo. Para mim foi bom, desabafar e assim, estou muito agradecida a eles, na verdade, assim não sofri sozinha, eles ajudaram a coisar o meu sofrimento, que é muito triste, é, uma pessoa estar ali no hospital e dizerem-nos que ele de repente podia morrer. Depois de que disseram que se ele não fosse operado, fizeram duas operações, se ele fizesse uma que o bebé não ia aguentar se demorassem muito a fazer a outra, que o meu filho morria, começava a crescer muito a cabeça e ele morria. Eu aí ainda mais sofria, pedia a Deus para que ele conseguisse e fizesse as duas operações ao mesmo tempo e na verdade quando eu cheguei a

Castrim para ele ser operado e o médico disse-me que iam fazer duas operações ao mesmo tempo e aí fiquei mais contente por acaso olhe aqui está ele, reagiu muito bem. Quando veio lá da sala de operações, ao outro dia é como se não tivesse sido operado, nem nada, estava um bebé normal, estava como na véspera.

*- Com quanto tempo é que foi operado?*

**D. Augusta** - Ainda não tinha um mês.

*- E aceitou bem a válvula, não teve reacção? Porque há crianças que rejeitam a válvula.*

**D. Augusta** - Não, ao princípio ela não funcionava bem, mas eles explicaram que eu tinha que dar uns toquezinhos, o sr. doutor, os enfermeiros iam lá e davam uns toquezinhos até que ela começou a funcionar, lá estava qualquer resíduo que tapasse o caninho, que aquilo vai um caninho até à barriguita e isso custa. Ao princípio pensei que fosse muito pior, tinha muito medo, andava sempre lá a apalpar, agora, por acaso, já não temo assim tanto porque parece que está a funcionar em condições, por agora, está.

*- E acha que ele está a desenvolver-se, não está?*

**D. Augusta** - Está.

*- Sente isso?*

**D. Augusta** - Em Castrim até disseram que na parte para cima, da cinta para cima e da cabecinha ele tinha inteligência até dum bebé até com mais meses do que ele, agora a parte de baixo é que não, deram menos, na altura acho que ele foi lá com nove meses, nove ou dez a última vez e eles deram-lhe desenvolvimento de três... Da cabeça já há desenvolvimento de onze, mas de pernas de três mesinhos, não reage mas não mexia o bracinho, ainda por cima, do azar deslocaram-lhe um braço fora do sítio e diziam que era do problema dele e magoaram um olho, que ele agora na certa terá que ser operado. O azar dele coitadinho na cabeça.

*- A senhora acha que as pessoas que vem aqui, que estão relacionadas com este trabalho, que se preocupam com a senhora, com o Luís?*

**D. Augusta** - Sim, as pessoas preocupam-se, não é, simplesmente as outras que se haviam de preocupar, não é, que às vezes vão saber de coisas é que não ajudam, não é, é diferente!

*- Portanto a senhora sentiu a ajuda da família, dos amigos e mesmo das pessoas ligadas a este serviço, o que acha é que não há ajuda do Governo para as necessidades que a senhora sente, não é?*

**D. Augusta** - É verdade, se o Estado desse-me um xis, não precisava de andar a pedir favores toda a vida às pessoas, compreende, depois a gente nunca mais consegue pagar! Que eu nunca precisei graças a Deus disso, trabalhava mais eu e o meu marido, o nosso dinheiro dava! Nunca devemos nada a ninguém graças a Deus! O pior é o dia de amanhã, como é que será? A gente era assim, íamos ali, se tínhamos dinheiro comprávamos, se não tínhamos não comprávamos! Tudo o que a gente comprou, simplesmente a casa é que foi diferente porque era muito valor não é, o meu marido já não queria mas eu insisti e mal sabia que ia acontecer este azar! O meu marido não queria pagar mas onde deixavam construir num terreno que o pai do meu marido nos deu e aí não nos deixavam construir e aí a gente teve que comprar... se deixassem construir nesse terreno a gente ia fazendo conforme podia, se não podia parávamos, assim olhe fica um bocadinho longe das nossas possibilidades não é, mas a gente não sabe se vai conseguir pagar por causa deste problema, sonha-se alto de mais e cai-se abaixo às vezes! Que a gente não sabia que ia acontecer isso! Se a gente soubesse nunca tínhamos comprado a casa, nem nunca o tínhamos feito que é diferente! Aí pronto, nem havia problema de um lado nem do outro! A gente não adivinha! É chato para ele e é chato para nós! Uma pessoa sofre sempre... \*\*\*\*\* mas sabe Deus! Depois o pior é a gente ver as outras crianças com a idade dele que andam não é, já mais novas até, já andam, já gatinham, isso é que uma pessoa sofre mais! ... eu ao pé das outras mães não digo nada mas fico chocada! Ainda ontem vi uma senhora que teve ao mesmo tempo que eu, a bebé era para nascer até altura de\*\*\*\*\*mas depois atrasou-se, o meu adiantou-se mais, que veio um mês antes, era para ser em Agosto e tive em Julho e este\*\*\*\*\* e ela disse o meu menino já corre a casa toda! Eu não digo nada mas fico muito chocada! Mas fico muito chocada, sabe Deus como eu gostava também que o meu fizesse as mesmas coisas... E depois até se esquecem e \*\*\*\* quando é que anda e ainda mais dói, uma pessoa não é capaz de responder, nem dizer que ele nem vai andar nem nada e ainda mais dói! São coisas que acontecem. Uma pessoa não consegue explicar...

**Noémia** - Foi um desabafo não foi ?!

**D. Augusta** - Foi...

## Entrevista com Educadora Carolina

*- Olhe Carolina antes de mais agradeço mais uma vez a sua colaboração. Como foi feito e por quem o contacto com essas famílias? Pode-se referir a uma quando ao fim e ao cabo...*

**Carolina** - Estou acostumada. É assim. O Jorginho já estava a ser analisado, há muito tempo pela Paralisia Cerebral. Ele já estava a ser apoiado na fisioterapia em Soutinho e no Centro de Paralisia Cerebral em Castrim. Depois no ano anterior a eu vir para cá houve uma colega, a Alda, que foi destacada para esta zona e que fez um levantamento de todas as situações que haviam cá em Ribeira. Um levantamento foi tão extensivo que nomearam uma educadora só para esta zona, fui eu que vim para cá. Entretanto pronto, o Jorginho estava a ser analisado por essa educadora Alda. A Vanessa ainda era muito bebé mas já pronto o tipo de ambiente familiar já reflectia um certo cuidado e nós na Intervenção Precoce deixamos sinalizadas as crianças que também achamos que embora sejam bebés possam vir a ter problemas mais tarde, pronto foi...

*- A ter problemas provocados porquê?*

**Carolina** - Por causa do Jorginho é de origem...

*- Claro, claro.*

**Carolina** - Na caso da Vanessa, os problemas, eu acho que os problemas, aquilo se calhar é mais uma má gerência, má na nossa opinião, não é, pronto do dinheiro, porque os dois pais são empregados, não é, pronto mas viu o aspecto da casa, pronto, quer dizer, depois a avó já muito senil, uma casa que é muito diferente da casa do Jorginho, neste aspecto de higiene, ainda aquela casa com muitas agulhas no chão e comida no chão e assim aquele tipo de ambiente assim, a miúda sempre muito suja, com uma roupa assim bastante desadequada porque é a avó que a veste mas quando a mãe chega a casa e vê a filha assim também não fica nada... Eu deixava os meus filhos com a minha mãe e às vezes a minha mãe vestia-lhes assim uns vestidos por cima dumas calças, aquelas coisas assim atrapalhadas e eu chegava a casa e dizia assim: ai, meu Deus, como o meu filho está, ficava preocupada, olha como ele anda na rua e tal, que não vejo aqui na mãe que é mais nova esse tipo de preocupação, é um completo desleixo em relação ao vestuário. Mas tirando isso depois foi o que eu mais lhe falei, que é a situação de isolamento que a miúda tem com a avó porque para a avó não se envolver nos rolitos em que eles se metem porque é mesmo assim, porque aqui ou é bem aceite ou está desgraçado. Eu tenho a sorte de me relacionar muito bem com eles porque há pessoas que vem aqui com carros bons a Alice não vem cá, só vem cá acompanhada duma pessoa de confiança deles, porque ela disse: você vai para o Crasto então prepare-se, olhe que aquilo ali, deixa o carro sempre virado para este lado. Quando vim para aqui, muita cautela, falando muito pouco, ouvindo muito, observando muito e tal mas levo uma imagem completamente diferente disso que me deixaram, quer dizer, as pessoas para mim são muito acolhedoras. Se bem que ao princípio esticaram-me assim algumas cordas a ver se eu escorregava, pronto mas por aquilo que me apercebi não tenho tido problemas. E por as pessoas serem assim, a avó da Vanessa que não se quer meter nesses sarilhos, porque isso é verdade, eles estão a dizer muito bem dum vizinho, estão muito bem com ele mas se for preciso e se o vizinho for para o Tribunal e tiverem que ir contra outro e ir lá fazer queixa dele no outro dia vão, viram-se e a miúda está muito isolada com a aquela avó, esta miúda não convive com outras crianças, a Vanessa, não convive com outras crianças, está no isolamento portanto foi o isolamento familiar que levou a concentrarmos ali a Vanessa numa situação de risco e de isolamento, que é o que ela tem pronto que pode levar o isolamento por sua vez, que não quer dizer que isso aconteça mas pode levar ao atraso do desenvolvimento que nós queremos evitar. A Intervenção Precoce\*\*\*

*- Como é que se apresentou à família?*

**Carolina** - Foi a Alda que me apresentou, a outra educadora que já estava cá a fazer o trabalho de levantamento, vem sempre a educadora anterior vem sempre apresentar-nos à família, nunca, raramente entramos numa situação sozinhas, assim apresentarmos-nos nós próprias à família. Eu tive um caso em que fui eu própria apresentar-me à família e foi uma experiência muito negativa. O ano passado havia aí uma família de ciganos e eu lembro-me que a Assistente Social disse: a Carolina havia de lá ir, eu disse vou mas vai primeiro comigo porque eu entrar então aí assim sozinha, depois da experiência que eu tive negativa, não vou pronto mas há sempre alguém que vai connosco. Por exemplo, se eu agora for para outra zona, no princípio do ano antes de ir para a minha zona, venho eu com a colega que vier para aqui, apresentar-lhes os casos todos e apresentá-la a ela às famílias e na zona para onde eu for, vai a colega que esteve lá apresentar-me a mim às famílias daquela zona.

*- E quando se apresenta, apresenta-se como?*

**Carolina** - Sou uma educadora de infância, pronto estas famílias que já estão a ser acompanhadas há mais anos, elas já nem estranham, já estão habituadas a que venha cá uma pessoa, como a mãe da Tininha diz vem para entreter os meninos, para que andem mais entretidos um bocadinho. Pronto, porque no fundo é o que eles conseguem ver, não é e já estão à espera que venha sempre alguém, eu acho que eles sentem-se bem quando vem cá alguém. As pessoas que nunca, há outro tipo de famílias, aquelas que estão a receber o rendimento mínimo que a gente tem que ir lá, para lhes fazer perceber que têm que tentar pôr os miúdos também nas instituições, porque com o rendimento mínimo, porque às vezes são casos assim mais difíceis.

*- Que informações é que deu às famílias inicialmente?*

**Carolina** - Acerca de mim ou do meu trabalho?

*- Do trabalho, em geral?*

**Carolina** - Pronto, geralmente é assim, no princípio eu começo por não dar muitas informações sobre o trabalho, tento primeiro criar uma relação boa nós não falámos de nada em especial, do que elas querem falar, eu ouço-as e conto-lhes coisas minhas e trocámos assim só as coisas, depois o principal elemento que a gente tem de base de trabalho é o PIAF, não sei se conhece?

*- Sim, sim.*

**Carolina** - Pronto, é esse registo que a gente apresenta à família onde elas nos dizem quais são as expectativas em relação a nós e que nós também lhe dizemos às vezes quais seriam as coisas que a gente conseguia. Muitas vezes, mesmo apesar disso ser feito não sei quê, a gente nota que no fim elas continuam a não perceber muito bem mas pronto às vezes continuam a não perceber muito bem.

*- Portanto preenchem o PIAF junto com a família?*

**Carolina** - Sim, sim, há alguns casos, eu sou muito honesta, há algumas famílias que eu este ano ainda não preenchi o PIAF porque eu acho que a relação ainda não está num ponto que me, que me digamos, eu acho que um papel bloqueia sempre um bocadinho as pessoas, e se eu acho que a relação ainda não está naquele ponto, que as pessoas confiam plenamente em mim eu não, eu nesse aspecto então eu prefiro, pronto eu justifico, porque é que não preenchi o PIAF com aquela família faço o relatório digo o que é que penso, o que é que mas pronto são casos raros mas há famílias assim. Principalmente naquelas que são, então aonde entra toxicod dependência e essas coisas, eu tenho muito cuidado com os papéis porque de repente eles fecham-nos a porta e não são obrigados a receber-nos de maneira nenhuma e às vezes prefiro que fique mais sólida a relação que a gente não está ali para controlar nada nem para fazer nada, só estamos para ajudar e que só depois de eles perceberem isso muito bem, isto assim, tal, tal, é que preenchemos. Pergunto e quando eles querem, a gente começa a preencher.

*- Já foi pedido algum tipo de assistência por alguma destas famílias, por exemplo, informações ou suporte emocional ou subsídio, qualquer tipo de assistência?*

**Carolina** - Sim, pronto, da família do Jorginho, realmente o que eles me têm pedido mais é o caminho, eles insistem tanto que mesmo no PIAF eles manifestam que sentem-se prejudicados por causa do caminho, que às vezes preferiam passear com o Jorginho e não conseguem que aquilo tem muitos solavancos e ele sente-se mal e chora, eles desistiram de trazê-lo no carrinho a passear por causa disso. Pronto, o que é que eu fiz? No primeiro ano falei com o Presidente da Junta, o Presidente da Junta foi uma situação que eu me senti assim um bocado ludibriada, o Presidente da Junta disse-me que já tinha falado com a Companhia, que o caminho ia ser alcatroado, puseram lá as pedras que indicavam o caminho que ia ser alcatroado, veio no jornal a dizer que sim, que o caminho ia ser alcatroado este ano. Eu disse: vocês viram no jornal? Ah espere lá, que não sei com que intenção é que fizeram, nem sei quem é que publicou, no ano seguinte, eu fui à Câmara, falei com a Assistente Social e perguntei-lhe quem é que era o responsável, pronto pelo arranjo dos caminhos, senti mesmo que foi uma facada. Então, publicam no jornal que é para me calarem, depois afinal não fazem nada e pronto mas tenho que ter uma certa cautela porque podia ter ido para o jornal também e ter dito assim: então afinal mandam publicar a notícia e agora façam o favor de a desmentir porque é tudo mentira mas eu estou-me a pôr numa situação, não é, que nós sabemos pronto que temos que andar com mais um bocadinho de jeito, senão depois, somos nós que estamos no terreno mas estamos nos dois lados, estamos no terreno aqui e estamos no terreno na Câmara, na Junta e essas coisas todas, não é, pronto. E então, mas depois sobrepuseram-se este ano outros problemas numa família, doutra família com problemas graves de álcool e o caminho ficou um bocadinho para trás outra vez. Agora se eu para o ano estiver cá, o caminho vai de certeza ser pronto, porque pode não ser para nós um problema essencial, é lógico que para aquela família o problema essencial é o caminho e a gente tem de lutar, é o que eles acham que é importante é aquilo que se tem de fazer.

*- Que pessoas das famílias com que trabalha estão envolvidas, no caso destas?*

**Carolina** - Os avós, os avós muito envolvidos porque é assim, a avó do Jorginho quando o Jorginho nasceu a mãe também era uma criança, ela tinha quinze anos mas para além de ter quinze anos era muito imatura tanto que a avó diz que ela não tinha a sensibilidade de perceber a gravidade da situação do filho, Quer dizer ela encarava aquilo, agora já está a perceber realmente a gravidade da situação. Às vezes ela dizia mas depois quando ele andar e tal mas isso já não se passou comigo, penso que foi com a outra educadora. Quando ele andar tinha uma certa dificuldade para explicar que se calhar ele nunca ia ter aptidões para andar, pronto. E então, muitas vezes, mesmo o Jorginho dormia com a avó porque ele tinha muito mais convulsões do que agora e de noite podia sufocar e então era a avó que dava muito mais apoio. No caso dele é a avó, são as consultas de desenvolvimento, é em Castrim a Paralisia Cerebral, é o especialista dos nervos e era a fisioterapia em Soutinho quando realmente o ano passado ele estava muito hirtó, os membros dele não eram assim molezinhos como estão agora, ele esticava muito as pernas, ficava assim duro e então tinha muita fisioterapia por causa disso, agora está mais controlada a situação, já não faz tanta fisioterapia.

*- Quem toma as decisões na família, nessas famílias aqui, quem é que toma das decisões, em geral?*

**Carolina** - Pronto, em geral, honestamente, eles pensam, os novos, os casais novos pensam que eles são donos das próprias vidas mas eu penso que quem toma as decisões é ela, a tia Ema. É a matriarca digamos assim. Ela consegue dar-lhe a volta, de maneira que as coisas fiquem como ela entende. Mesmo no caso da menina que abandonou no 11º ano, acho que ela teve influência.

*- Qual a sua principal prioridade para cada uma dessas famílias?*

**Carolina** - Pronto, isso tem muito a ver realmente também com os interesses das famílias. Às vezes nós achamos que há outras prioridades mas que, por exemplo, concretamente no caso da Vanessa, eu tento sempre levar a Vanessa a brincar com os outros meninos nem que seja só um bocadinho e quando é impossível, já que a avó não deixa ela ir brincar com os outros, tento levar um ou outro até casa dela e então aí a avó já é engraçado, porque a avó pergunta muita coisa aos outros então a tua mãe, fez isto, fez aquilo, ela coscuvilha através das outras crianças mas claro que quando as crianças chegam a casa os pais perguntam: então o que é que ela perguntou, depois para a outra vez já não os deixam ir. Mas é assim, no caso da Vanessa é tentar pronto, que ela entre, que seja mais sociável. Sei que a mãe no outro dia me disse que para o ano, quando ela tiver três anos, vai tentar inscrevê-la num jardim de infância, seria ótimo, pronto. No caso do Jorginho, foi um trabalho muito grande convencer a mãe de que ele apesar de não ter muitas condições para frequentar assim as escolas, ele tinha que ser matriculado, tinha que ser, tinham que se preencher os documentos dele e isso tudo, pronto considerar que ele que era uma criança que tinha que obedecer a regras de sociedade como os outros tem que obedecer. Ela não percebia: mas por que razão tanta papelada, eles já não sabem, eu já não disse isso o ano passado, pronto mas agora felizmente, este ano fez a inscrição, fui buscar a ficha de inscrição ela preencheu, o médico pôs uma nota a dizer que ele não pode frequentar, mas que está inscrito e já não pôs tantas objeções, já está a encarar mais o problema de ordem como é que se diz, de ordem burocrática, está a encaminhar mais. Tem sempre o bem estar da criança, às vezes honestamente, eu não sei muito bem o que é que estou a fazer ali com este menino, pronto, porque eu não sou especializada sou só educadora de infância eu tento falar para ele, faço-lhe carinho, às vezes cantámos canções ao pé dele, tento sempre saber se ele está bem, se esteve constipado, se ele passou melhor o inverno que o ano passado, e não precisou de ir ao hospital este ano, pronto, e acho que quando ele não precisa de ir ao hospital, já é muito bom. Porque o ano passado por exemplo, muitas vezes ele ficava aflito e às vezes eu chegava cá e ele estava no hospital e era uma angústia muito grande. Este ano nunca aconteceu. Eles também adquiriram uma bomba e como ele está ficar mais tapado, porque ele não consegue expulsar as secreções elas próprias em casa já fazem e depois ele também está crescer e está mais resistente. Uma luta muito grande com o Jorgito foi elas porem-no na cadeira, que era um menino que estava ao colo, que estava no sofá e elas não percebiam, eu acho que elas não percebiam bem porque é que ele havia de ir para a cadeira. Eu lembro-me que uma vez fomos à Paralisia Cerebral e acho que esta observação minha teve muita importância. Lá lá um grande com trinta anos e eu disse assim à Tia Ema que estava ao pé da Paula, olha ali vai um Jorginho grande. E eu disse aquilo com uma intenção porque agora ainda é fácil de andar com ele ao colo mas mais tarde, não é porque ele é um miúdo que tem muitos cuidados de toda a família e nós esperamos que ele tenha um certa longevidade. E quando eu disse aquilo, a Paula ficou assim a olhar para mim com os olhos um bocado esbugalhados. Eu disse: pois, então, pensas que o teu filho vai ser sempre desse tamanho, ele vai crescer e vai ser grande também um dia e tal e então a tia disse: não, que a Paula não se convence disso e ela às vezes não o põe na cadeira e depois quando ele for maior, quero ver como é que ela vai andar com ele ao colo. Porque ele agora chora, ela tira-o de lá e depois se ele chorar sempre, um dia não sei. Eu disse-lhe: já viste, estás sujeita a ficar presa, dependente do teu filho. Ah, eu não me importo de estar em casa mas o que é um facto é que quando eu este ano, isto já foi quase no fim do ano passado, quando eu este ano comecei a trabalhar, o miúdo estava sentado na cadeira e compraram-lhe uma estrutura para ele segurar melhor as pernas, compraram não, foi no Centro de Paralisia Cerebral que lhe deram mas elas disseram que ele não estava bem das pernas e tal e então tem outra estrutura já está muitas vezes na cadeira este ano, o que eu acho que foi um passo muito grande em relação a ele.

*- Que aspectos do funcionamento da família acha que alteraram ou não alteraram nada desde o início da intervenção? Do funcionamento da família?*

**Carolina** - Pronto, é assim, eles vêm-me um bocado, eu não digo que eles não dêem valor ao trabalho que eu faço em relação às crianças mas eu acho que eles gostam muito que a gente lhes traga os subsídios, se é possível, se a gente lhes consegue arranjar umas latas de leite, essas coisas também de ordem material eles valorizam muito e então eu achava que eles não me ligavam assim muita importância, às vezes eu dizia-lhes coisas e tal, passava tudo por cima, eles relacionavam-se bem comigo mas eu não achava pronto achava pronto que eles achavam que eu era assim uma inocente e então este ano a Aninha queimou-se e o Jorginho ia ter uma consulta de desenvolvimento que seria necessária para o adiamento escolar dele e então eu cheguei cá e a Paula eu também estava muito aflita porque a Paula estava muito aflita: ai, Lina não sei como é que vou fazer, porque a Aninha está em Castrim e a minha mãe tem que vir para cá por causa dum problema qualquer do tribunal e era o dia da consulta do Jorginho, será que a Lina não pode ir lá pedir para eles me adiares a consulta. Isso é que é uma trapalhada é que era a consulta para o adiamento escolar mas pronto olha hoje é dia de consultas, deixe-me que vou já lá falar com a Bina, porque eu sei que elas tem a lista tão cheia, que não sei como é que vão conseguir fazer isso. Pronto, cheguei lá, estava lá o Dr. Oliveira também, que é o pediatra das consultas de desenvolvimento e eu disse: olhe, eu venho aqui por causa disto assim, assim, a Paula está aflita não sabe o que é que há de fazer por causa do Jorginho. E a Bina disse: Dr. Oliveira, isto era por causa do adiamento escolar, o Dr. Oliveira conhece tão bem o Jorginho. Ah, pois foi aquela menina que foi queimada, é prima dele e tal e então ele nesse dia passou o certificado em como realmente conhecia, das características da criança e já não foi preciso ele ir à consulta. E este facto quer dizer elas viram que realmente eu se calhar às vezes dava voltas, dava a volta à situação de uma maneira que elas sozinhas não conseguiam e acho que a partir daí eles me levaram um bocado mais a sério.

*- Quais as barreiras que encontra para o envolvimento da família?*

**Carolina** - A principal barreira é a diferença de mentalidades, eu acho que é mais isso. Quer dizer, às vezes estamos tão longe, tão longe, pronto quando a gente se envolve com uma família, claro que os meninos a quem eu venho dar apoio, os que estão na lista é o Jorginho e a Ana mas principalmente o Jorginho, pronto e os outros meninos a quem eu ou apoio são porque são desta zona porque existe cá o Jorginho. Mas a gente envolve-se e os problemas dos outros, mesmo de família não nos podem passar ao lado. E este ano, eu estou-me a perder um bocadinho...

*- Não, eu perguntei se tinha algumas barreiras que achasse... Barreiras para envolver a família.*

**Carolina** - E este ano não posso deixar realmente, pronto porque foi uma coisa que marcou muito, embora não tenha a ver directamente com o Jorginho mas é da família dele. Quando a Lúcia, quando o pai tirou a Lúcia da escola, eu tive uma conversa muito grande com a Lúcia, que ela também não abdicava de sair à noite e disse: ó Lúcia mas tu... Eu também deixei de sair porque a minha mãe não queria que eu saísse mas o meu curso estava acima de tudo e não sei quê e a seguir tive uma conversa com o pai mas a mentalidade do pai estava tão atrás, tão atrás que eu achei que era quase impossível a gente às vezes dialogar e acho que às vezes é mesmo assim e depois é assim, eu não sei se realmente a mentalidade dele está tão atrás se ele quer mostrar que é assim porque lhe convém, não sei se me estou a fazer perceber. Que eles às vezes até são capazes de ver como nós estamos a ver mas às vezes não lhe convém pronto e é assim. Eu sou muito bem recebida e não tenho problemas nenhuns com a família e às vezes até me ofereceram da comida deles e isso tudo faz parte da boa relação mas às vezes mais em relação a esta parte, deste lado, eu sinto que há, como é que hei de explicar, não é falta de confiança mas é assim, há coisas que não são da minha conta, que eles, que eu me apercebo que há ali situações, embora agora eu já esteja por dentro de quase tudo o que se passa, pronto, não é mas sentia que no princípio, mais no princípio que havia coisas que eles lá falavam mas que eles sabiam que eu também não estava a perceber e que não lhes interessava nada que eu percebesse também. Eu às vezes interrogava-me, o que é que se passa, o que é que eles terão e tal eu também pronto... eu mantinha-me na minha calma, brincava com o Jorginho e às vezes até os deixava lá a conversar, vinha com os miúdos todos cá para fora e tal.

*- Estratégias...*

**Carolina** - Mas há outra coisa que são barreiras também, que me estou a esquecer, estou só a falar em relação às famílias, mas é assim eu acho que nós às vezes andámos um bocadinho sozinhas porque eu acho que, eu não quero pôr aqui em causa o trabalho de ninguém nem nada pronto, acho que cada um faz o seu melhor e o que entende que é melhor mas é assim, acho que os assistentes sociais da nossa zona trabalham muito no gabinete, muito com o telefone e quando nós às vezes precisamos deles no terreno, às vezes a gente sente algumas situações, por exemplo, neste caso do caminho que eu tenho solicitado, vão lá ver aquilo, vão ver se aquilo realmente é digno, vão ver se a família merece ter uma coisa daquelas e nunca ninguém teve a honestidade de me dizer assim: olha, eles não tem o caminho como querem porque eles também não querem dar dois metros de terreno para alargar, que eu não sei se é esse o problema, não é mas acho que nunca ninguém veio cá ver como era, porque é que era, às vezes sinto-me um bocado sozinha, sinto-me um bocado isolada no trabalho e o ano passado até recorria mais aos assistentes sociais do que este ano, este ano disse assim: mas afinal o que é que eu lá vou fazer, empaleiam-me, acho que ainda, em relação aos médicos de família e à equipa profissional e isso tudo, não, não mas pronto acho que há certos elementos que também têm um bocado de receio de se envolver no terreno.

*- Tem facilidade de comunicar?*

**Carolina** - Eu? Acho que sim, penso que sim que tenho.

*- E acha que elas são sinceras?*

**Carolina** - Acho que a sinceridade vai aumentando à medida que elas percebem que nós não estamos aqui para lhes criar problemas porque às vezes elas também têm medo porque e assim pronto é um meio, muito diferente do nosso aqui entre nós, são culturas muito diferentes das nossas, elas tentam fugir seja a impostos, fazem as coisas à maneira deles, acham que os da Câmara não tem nada que vir cá meter o bedelho não estão cá para ajudar, só cá estão para chatear e depois às vezes até os próprios da Câmara admitem que sim, que são coisas que são tão complicadas, para fazer uma parede tem que ser tão complicado, fazem a parede sem ninguém saber e pagam a multa a seguir. E, quando eles percebem que nós não estamos aqui mas que não vamos dizer nada do muro nem que estamos aqui para os acusar de nada nem nada, acho que eles vão tendo mais facilidade em se abrir mas acho que ao princípio, claro que é sempre um bocado uma pessoa estranha que entra em casa, não sabem qual o nosso papel. Por exemplo, eu lembro-me dum caso eu faço parte da equipa multiprofissional e na equipa multiprofissional, tratam-se também...

*- Estávamos falando da sinceridade ou não e já explicou. Uma pergunta que eu tinha para lhe fazer era a quem atribui a dificuldade que existe numa comunicação real? Mas já me explicou, aquilo tudo que disse acho que já, não sei se quer acrescentar mais alguma coisa.*

**Carolina** - Não, acho que fundamentalmente é isto, eles às vezes tem algumas coisas a esconder e pronto eles têm sempre medo qual vai ser a nossa atitude perante isso, não é. É assim eu e eles não me inibo de lhes dizer que eles estão errados, porque é assim o seu marido trabalha mas ele não desconta mas eu estou a descontar e se ele estiver doente e for para a Caixa está a comer aquilo que ele não faz, não é, porque ele recebe o ordenado e não quer descontar mas se tiver a possibilidade de caçar algum... E pronto o seu filho anda na fábrica ilegal, não tem idade e se ele se aleijar não tem seguro, não tem nada, vocês estão a correr esses riscos todos e estão a fazer mal porque pronto estão a estragar a vida do miúdo e isso tudo, isso aí eles... mas eles já perceberam que eu não estou



aqui, que lhes digo isso a eles mas que não vou à Segurança Social dizer: olhem que anda um miúdo de catorze anos que está na fábrica e que não está na escola. Eu estava a dizer que este ano como eu comecei a pertencer à equipa multiprofissional, onde estão a ser analisados casos muito difíceis, que funciona na C+S Ribeira, pronto e tem psicólogo, tem uma socióloga, deveria ter uma assistente social e uma médica. Como não tem assistente social eu entrei para a equipa para fazer um bocadinho do papel de assistente social, como eu ando no meio e conheço as famílias e então quando eu dizia assim: hoje vou à reunião, aonde é que há reunião, a que reunião é que vais, ah, também é daquelas da reunião, sou, sou. Ah, então já sabes que cortaram o rendimento mínimo à Alice, eu disse: sei. Sei, sei, por acaso sei. Mas olhe que eu vi-as assinar o contrato de rendimento mínimo e a Alice sabia que tinha de ter o filho na escola e se o filho não fosse à escola e fosse trabalhar para a fábrica, que não ia ter o rendimento mínimo. Portanto ela sabia muito bem, olhe que eles fizeram isso à minha frente. Ah, vieram-lhe cá cortar, aquilo foi mas é acusação. E eu disse assim: vocês, acho que já me conhecem suficientemente para saberem, eu não fui dizer que o Nuno estava a trabalhar mas eu digo-vos a vocês que a Alice sabia muito bem que se o Bruno fosse trabalhar perdia o rendimento mínimo portanto ela sabia o que estava a arriscar, tirou-o da escola, sabia que lhe iam cortar o rendimento mínimo. Portanto e acho que desta frontalidade que eu tenho com eles também, isto não é na primeira semana que a gente os conhece, nem na segunda, nem na terceira, já vai um ano, dois anos de trabalho. Mas eles sabem que eu sou capaz de lhes dizer isso a eles mas não sou eu que vou dizer, acho que a partir daí eles confiam mais em nós. Eles dizem assim: ah, a minha filha está desempregada, você há de lhe trazer um papel para ela preencher para o rendimento mínimo. E eu digo, olhe eu trago mas ela não tem direito mas também não acho que ela tenha grande necessidade, eu não preencho o papel, mas eu trago-lhe, ela que se desvencilhe, que meta o papel, se ela conseguir, ótimo. A minha boca fica fechada e eu não sei nada como é que ela fez nem como foi mas agora eu andar a tratar dos papéis para ela, não, porque acho que ela não tem necessidade e também acho que ela também não tem direito, quer dizer, quando a gente chega a este tipo de relação, que eu digo, os papéis não custa nada, é só ir à Segurança Social, dê-me cá o papel, que eu entrego àquela senhora, mas não meto aí o meu empenhamento porque eu pronto...

- *Como sente que a família vê o seu trabalho? As famílias?*

**Carolina** - Pronto, eu acho que isso é assim. Há momentos em que eles precisam mesmo de ser apoiados mas há outros momentos que eles até acham que nem precisam de nada, quer dizer eles às vezes pensam assim. Eu lembro-me uma vez o avô do Jorginho disse-me assim: mas porque raio é que o Estado anda aqui a pagar a uma pessoa que vem para aqui, o que você faz com o menino, a mãe também faz muito bem e eles em vez de lhe darem esse dinheiro a si podiam muito bem dar o dinheiro à mãe, que era a mesma coisa. Escusava de você andar a perder o seu tempo. Pronto e isto se calhar, diziam assim ela fica ofendida, eu não fico, eu sei que eles não dizem isso por não darem valor. Porque é assim: eles até podem dizer isso, até podem pensar isso mas não sentem porque se eu, por exemplo, esta semana, tive outras coisas que me impediram de vir cá mais meses, eles dizem logo: ah, você andou perdida. Não viu logo a avó da Vanessa. A avó do Jorginho disse: eu até já pensava que você tinha ido para outro lado. Portanto no fundo eles sentem qualquer necessidade que eu cá venha. Pronto e depois quando acontecem coisas assim que eles não são capazes mesmo de resolver sozinhos e que a gente num instante vamos de carro a Soutinho e eles até nem podem sair de cá e damos a volta à situação. Quando a gente faz alguma coisa que eles não conseguem, e que eles sózinhos não seriam capazes, aí eles dão mais valor ao nosso trabalho. O tipo de trabalho rotineiro, de estar ali com o menino a fazer desenhos ou a explicar que aquilo é azul e pôr uma peça em cima da outra e tal, eles isso não percebem muito bem. Acham que nós estamos a brincar, que estamos a entreter e até muitas vezes... Eu tenho um exemplo muito engraçado. Que no ano passado eu soube por uma professora primária duma menina que estava em isolamento em casa, que só andava com a mãe, que passava o tempo a dormir e com a mãe e eu comuniquei na equipa que havia uma menina assim, assim. Ó Lina, tens que lá ir. Mas como é que eu lá vou, se eu falei com a mãe e a mãe riu-se na minha cara e disse: então você vai lá à minha filha brincar com ela de propósito? Eu disse vou, eu trago jogos aqui na mala e vou lá. E o Estado paga uma pessoa para ir de propósito à minha casa brincar com a minha filha? E deu uma gargalhada na minha cara. Aquela mãe dizia assim - "estão tolos". E eu disse... Depois ela foi falar com o marido e rejeitou a proposta, foi um caso de rejeição, nunca consegui lá ir. Depois de ter falado com outras colegas, sabia que havia uma colega naquela zona e disse que havia uma miúda \*\*\*eu não vejo a miúda em lado nenhum, que ela morava mesmo lá. E tal, entretanto falei com a médica de família aqui da Ribeira e a médica de família contactou com a médica da família da criança e confirmou que a criança estava em isolamento. Mas aí está, teve que ser por um meio muito mais já mais longe de mim, eu disse não, eu ia ao café para conversar com a mãe e a mãe agora já nem vem servir a bica quando eu vou lá, ela mete-se na cozinha e já nem sequer aparece quando eu lá estou. Portanto eu não posso mais entrar nesse caso, eu até já nem vou ao café, para a senhora não pensar que eu vou lá por causa dela. Porque por acaso passava por ali e dava-me jeito pronto, sei lá, a gente parava a conversar, era treze e trinta e eu ainda não tinha comido nada, porque eles estavam a comer, muitas vezes eles ofereciam-me comida, mas outras vezes eu também não. Portanto há uma altura que a confiança é tão grande, que eu digo: ai, tenho tanta fome, não posso comer um bocadinho de peixe ou isso. Ficam todos contentes mas a gente não pode estar a fazer isto todos os dias, pronto. E parava ali naquele café que ficava a meio caminho e comia uma bifana e um pão e eu preferia ir mais com fome até Soutinho para não parar lá para a senhora não pensar...

**Carolina** - O que eu estava a dizer eu deixei mesmo de procurar aquela mãe e deixei de ir a sítios onde eu soubesse que a podia encontrar, eu não ia mesmo para ela perceber que eu não estava a impôr-me nem nada. Pronto, depois através da médica de família, ela então foi a uma consulta e a médica fez-lhe perceber que a filha estava a ficar muito atrasada e que faria muito bem metê-la num jardim de infância e nós temos a promessa da mãe para o ano meter a filha no jardim de infância. Agora, vamos ver, foi outro tipo de trabalho muito mais, não é directo.

- *Carolina, obrigadíssima por todo o seu tempo e toda a sua disponibilidade. Obrigada.*

### Entrevista com a mãe, D. Paula

- *D. Paula, eu penso que a senhora não sei se quer fazer-me alguma pergunta sobre o trabalho, sobre porquê que eu quero fazer isto. Não? Se quiser, eu explico portanto é mesmo sobre um trabalho com as mães e com as educadoras que vêm dar apoio, está bem? Olhe, eu queria fazer assim algumas perguntas. Como é que conheceu este serviço?*

**D. Paula** - Oh. Foi através duma senhora que veio aqui, falar-me normalmente, já foi há muito tempo, agora não estou a ver bem como é que foi mas falaram que ia entrar aqui para a nossa zona uma educadora precoce. Perguntaram se eu queria, eu disse eu vou experimentar, é bom a gente experimentar e depois vamos ver o que é que vai acontecer. Se eu gostar continuo, se não gostar pára, entretanto está tudo bem, está tudo normal no menino.

- *E o que é que a senhora esperava quando a procuraram? O que é que esperava que fosse acontecer com esse trabalho?*

**D. Paula** - É o que está a acontecer, nunca esperei que fosse coisas assim prolongadas, que iam tentar puxar o menino devagarinho, conforme ele dá para puxar, se não dá para puxar muito, pouquinho. Há dias que dá, há outros dias que não dá, era o que eu esperava, não esperava que fosse dar nada de mais, tudo devagarinho.



- *E como é que acha que está a correr este trabalho?*

**D. Paula** - Dentro dos possíveis, ele, é como eu digo, há dias em que dá muito para brincar com ele, há outros dias que não dá nada, há outros dias que ele quer dormir, há outros dias que ele está mais para brincar, é normal dele. Dele conviver, há umas vezes está bem, outras vezes que não, não vale a pena a gente estar a puxar mais porque é devagarinho.

- *O que é que mudou na família, na vida da senhora ou na vida do Jorginho, o que é que se alterou, o que é que mudou com este tipo de trabalho?*

**D. Paula** - Pouco porque, quer dizer quem está sempre com ele sou eu e a educadora vai fazer e quando a educadora está com ele eu estou ao pé, o normal pronto. Só mudou que ela está a estimulá-lo e não eu, ela é que está a mexer e não eu e eu estou a ver.

- *E a senhora depois faz também aquilo que vê fazer ou tem outro tipo de...?*

**D. Paula** - Sim, normalmente faço o que ela faz, o que a educadora faz, umas vezes sou eu, outras vezes é ela, é normal.

- *Quais são as maiores necessidades que a senhora ou as preocupações que a senhora tem em relação ao filho, à família, quais são as preocupações maiores?*

**D. Paula** - As preocupações maiores? É a educadora querer levá-lo a passear e não poder porque o nosso caminho como você viu, subi por aí acima está que é uma miséria, o Jorginho vai até lá baixo, até à casa da avó, que é a primeira casa lá em baixo na estrada, você viu este caminho todo até lá abaixo, é impossível levar o menino porque ele vai por aí abaixo e vai no carrinho e vai sempre com a cabeça a abanar. É covas, buracos em cima de buracos, é uma das primeiras preocupações que a gente tem, mais nenhuma, por enquanto mas que me preocupa muito é o caminho, isso é demais. Já falámos ao Presidente, a educadora já se mexeu para tentar resolver a situação do caminho, não querem, continua o caminho assim, o Jorginho vai passear uma vez por acaso, quando é, vai devagarinho por aí fora, mas sempre com a cabecinha a abanar. Solução é que se ele vai mais do que uma vez no caminho até lá em baixo, quando vem para cima já está com convulsões porque abana com a cabecinha dele, com o cérebro e isso não dá. É muito raro ele ir, ele sair de casa porque andar no carrinho aqui, ele gosta de estar no carrinho mas não gosta dele parado, gosta dele sempre a andar, passear. Solução quando vai até à estrada no nosso pavimento, se quiser ir para a garagem, da garagem vem para dentro outra vez e é sempre este ritmo que ele faz porque não dá para ir pelo caminho, por isso é muito raro ele sair de casa, no carrinho dele. Agora no nosso carro normal, tudo bem.

- *A senhora acha que está sendo ajudada?*

**D. Paula** - Em que parte.

- *Em geral? O que é que acha? Que está sendo ou que não está sendo? E se está em quê?*

**D. Paula** - Ajudada na família, estou. A educadora faz o que pode e na família estou porque o meu marido trabalha e eu tenho carta de carro só que para levá-lo no carro é um pouco difícil, tem que se ir sempre uma pessoa com ele ao colo. Então quando é para Soutinho que os meus pais não possam ir eu vou sozinha com ele, arranjo boleia, arranjo alguém que vá comigo e vou. Para Castrim é mais difícil, vai sempre os meus pais vão sempre eles mais eu e levo o menino.

- *Os seus pais?*

**D. Paula** - Sim. O meu pai e a minha madrastra. Andam sempre comigo. E levámos o menino, eu vou atrás com o menino e eles vão com a gente a qualquer parte que seja. Quando é mais perto, às vezes vou sozinha, outras vezes vão mais eu, é igual.

- *Portanto sente que a sua família a ajuda?*

**D. Paula** - Muito, muito.

- *E amigos, tem amigos?*

**D. Paula** - Geralmente tenho amigos mas é amigos só, vêm cá a casa, brincam com ele, falam com ele, ele dá-se praticamente, ele fitando uma pessoa, vendo-a depois ele reconhece-a na mesma e se vier cá alguém que já tenha vindo e ele tenha visto ele reconhece. Com os amigos ele dá-se bem, com os amigos é tudo bem.

- *E a senhora tem amizades, portanto?*

**D. Paula** - Sim.

- *Tem amigos*

**D. Paula** - Sim.

- *Quem é que decide na família as coisas relativamente ao Jorge ou a outras coisas, assim em relação à família quem é que toma as decisões?*

**D. Paula** - Normalmente eu ou, acaso que com o meu marido dá opinião e os meus pais também e eu normalmente vou àquilo que eles dizem, é o melhor para ele, é sempre o melhor para o Jorginho e é o que eles dizem.

- *Acha que as pessoas que vêm aqui a casa só vem a educadora ou vem mais alguém?*

**D. Paula** - Veio, agora já não vejo há muito tempo, tem vindo, veio a D. Terezinha, não sei se conhece, não sei o que é que ela é, sei que ela trabalhava no Centro, quando me vê na rua pergunta sempre por ele e muitas pessoas assim do Centro de Saúde, enfermeiras, quando me vêem perguntam como é que ele está.

- *Acha então que as pessoas se preocupam com ele?*

**D. Paula** - Sim.

- *Perguntam por ele, como é que ele está, é isso?*

**D. Paula** - Sim, até médicos, onde me vêem perguntam como é que ele está, o que é que ele tem, o que é que ele não tem, como é que ele está.

- *E a senhora participa nesse trabalho que a educadora faz, portanto a senhora participa?*

**D. Paula** - Sim.

- *Que tipo de participação a senhora acha...?*

**D. Paula** - Ela fala para ele, mexe e eu, eu se ela mexe assim, mexemos igual uma com a outra, brincamos com ele. É a educadora a brincar com ele e eu também.

- *O horário que vem a educadora aqui é um horário que convém à senhora?*

**D. Paula** - Sim, foi combinado. Primeiro no ano passado era mais de manhã, este ano é mais à tarde mas também há dias que a educadora chega aqui e ele está a dormir. E eu não o vou acordar, então ela vem outro dia, ou vem outras vezes vem fora do horário que tinha marcado com o menino, é para ver se o apanha com disposição porque eu nunca o acordo para fazer nada, está a dormir sossegadinho, quando está acordado, está acordado.

- *Muito obrigada pela colaboração da senhora.*

## Entrevista com a Educadora Adélia

- *Eu tenho que lhe agradecer mais uma vez, por muito que eu agradeça, nunca é suficiente. Como foi feito e por quem o primeiro contacto com a família?*

**Adélia** - O primeiro contacto com a família foi feito no Hospital, tanto quanto sei, a criança foi a uma consulta e tinha problemas respiratórios e daí foi sinalizada para uma educadora fazer a intervenção. E fui eu que procurei a direcção, bati à porta e fiz um primeiro contacto com esta mãe que eu já conhecia, não pessoalmente, mas por ouvir falar por uns meses que esta criança esteve na creche e que não se adaptou à alimentação, aos horários e aos problemas de saúde que tinha e a mãe retirou-a. E a família tinha muitos problemas económicos. Entretanto cheguei a vir aqui durante uns meses, parei aquele tempo que eles foram para Inglaterra, estiveram lá nove meses em Inglaterra e quando voltaram ela teve este segundo filho. Voltei outra vez portanto isto no início, depois houve um interregno e depois houve um voltar que agora sim agora sempre estamos a trabalhar mais assiduamente.

- *E como é que se apresentou à família?*

**Adélia** - Como me apresentei? Como educadora a trabalhar com crianças pequeninas era a única maneira de fazer passar a mensagem porque eles não percebem o que é a intervenção precoce. A linguagem tem que ser um bocado restrita em função também do que me transmitiam a mim, trabalhando com crianças pequeninas que se revelam com alguma doença ou com algum problema de desenvolvimento, que também tive que explicar o que era, foi assim.

- *Como obteve informações das famílias sobre as preocupações, as prioridades, os recursos da própria família?*

**Adélia** - Ninguém mas deu, foi o contacto através da relação com a família, com a criança é que fiquei sabendo as complicações que tinha, as prioridades que tinha, as necessidades que tinha.

- *A família, no caso dessa família participou na avaliação, no plano de intervenção?*

**Adélia** - Esta família, a senhora participou, quer dizer, não duma forma, como é que eu hei de dizer, não duma forma descritiva, um dos termos que nós normalmente utilizamos, mas duma forma de diálogo, aquele diálogo que nós procuramos ter acessível que eles compreendem. Nós passamos a mensagem, de várias maneiras, percebeu, não percebeu, olhe, isto também pode ser assim portanto nós explicamos bem de várias maneiras até eles perceberem. Percebe? Quando ela tem dúvida, ela também pergunta: olhe eu não percebi, explique-me outra vez que eu não entendi muito bem, a quem me devo dirigir, com quem devo falar, o que é que eu devo dizer, ela às vezes até utiliza muito a palavra como é que eu devo dizer?

- *Isso quando contacta outro serviço, é?*

**Adélia** - Sim, quando eu lhe digo assim, olhe, vai ter que ir àquele serviço, está lá uma senhora, tem que falar com ela, tem que dizer o que é que quer. Ela no fundo é tão acessível que até nisso é fácil de se orientar.

- *Portanto ela sabe que fez um PIAF?*

**Adélia** - Ela sabe que eu fiz um PIAF e que tem vários serviços intervenientes.

- *Portanto ela conhece minimamente o conteúdo do PIAF?*

**Adélia** - Eu penso que os seus conhecimentos culturais não devem, quer dizer, se eu lhe disser o que é um PIAF ela não, entende mas se lhe eu disser: olhe, estamos a intervir na sua família deste modo e ajudar, colaboramos as duas, se for assim feita desta maneira, ela entende.

- *A família já alguma vez lhe pediu algum tipo de assistência, assistência neste sentido de informações, suporte emocional, conhecimentos sobre serviços ou sobre o problema da criança?*

**Adélia** - Não, porque eles sabem, não sei se é o termo sabem, eles recorrem aos serviços mais no aspecto de médicos e não sabem se podem ser ajudados e como. Na Segurança Social, quando foi o rendimento mínimo...

- *Eles recebem rendimento mínimo?*

**Adélia** - Recebem, muito pouco para as suas necessidades, fomos nós que vimos que eles precisavam e é que sugerimos que ela se candidatasse e ela foi lá, não queria mas entretanto acabou por ir.

- *Que pessoas da família estão envolvidas?*

**Adélia** - Os sogros estão envolvidos mas sem saberem que estão envolvidos.

- *Ah é, como?*

**Adélia** - Porque a sogra é um bocadinho reactiva, acha que ela tem demais e os meninos também têm demais. O sogro não, é muito mais receptivo e depois tivemos que, através do médico de família dos sogros, que eles mudassem o conceito que têm do filho e da nora. Portanto tivemos que arranjar um esquema porque ela em todo o lado diz mal da nora e nós dizemos, não diga isso, ela não aceita mas se por acaso quando ela vai à consulta e o médico de família pergunta: então está tudo bem lá em casa? Aquele tipo de diálogo, o médico tem outro poder, é uma forma de poder, lhe diz: olhe é preciso fazer assim ela está precisar de ajuda, os meninos, portanto tivemos que utilizar um bocado, outro circuito.

- *Nesta família quem é que toma as decisões em geral, e sobretudo relacionadas com os filhos, mas mesmo em geral?*

**Adélia** - Eu penso que não há, daquilo que eu conheço, não há quem tome assim decisões, acho que as coisas são discutidas no casal. Da saúde é preciso ir ao médico, ele diz: espera, logo ou amanhã. Mas ela insiste, insiste e vai, é preciso ir a casa da mãe pedir dinheiro, eles esperam um bocado, se for preciso não vão nesse dia, vão no dia seguinte.

- *A casa da mãe dela?*

**Adélia** - A mãe dela, não é daqui, é um bocado retirado daqui, mas eles recorrem em termos de empréstimos quando precisam é lá. Aqui estes que podiam ajudar e não ajudam.

- *Qual a principal prioridade para esta família?*

**Adélia** - Eu? Neste momento era a saúde dos miúdos, penso que o resto viria tudo com mais facilidade. Era a estabilidade, a saúde dos miúdos, penso que era o principal.

- *Que aspectos do funcionamento da família se alteraram desde o início da sua intervenção? Funcionamento da família como família ou em relação aos filhos ou em relação até a outros serviços?*

**Adélia** - Eu penso que em relação à família começaram a olhar para os miúdos de outra maneira como é que eu hei de dizer isto? Até aqui as crianças eram vistas como, eles brincam, eles estão bem. Agora um aspecto relevante, como a linguagem, o comportamento, a alimentação não eram relevantes, era o deixa andar. A pouco e pouco fomos falando que era importante que se tivesse cuidado como brincam, com que brincam, como se fala para eles, utilizar uma linguagem mais correcta, não gritar. Para o bebé não é pôr o biberão no berço e ir embora, era tentar pegá-lo no colo, dar o biberão ao colo, andar com ele, aproximá-lo e dar-lhe objectos como forma de estabelecer relação. Isso mudou. No caso da mãe, no caso do pai é um bocado mais difícil. Vejo-o todas as vezes que venho cá mas não estou assim em diálogo com ele porque ele está com pressa para comer para ir embora, não é, portanto... Em relação aos senhores já só nos transmitem as coisas, estão, não estão, o menino está melhor, o menino anda a brincar, dá-me a impressão que está se a tornar mais fácil a nossa acção até mesmo junto deles é capaz de ser preciso vocês ajudarem e se ajudarem o que é que acham que está melhor, já há assim uma troca de palavras que no princípio não existiram, era deixa para lá.

- *Acha que eles estão mais confiantes no seu papel parental?*

**Adélia** - Se eu acho, talvez, não direi sim mas talvez, eles revelam já algum, há indícios de mais um bocadinho mais de confiança mas não é a totalidade, claro. Isto é o meu ponto de vista, é o que eu observo, é o que eu sinto.

- *Que barreiras encontra para o envolvimento da família ou que encontrou para o envolvimento da família? Se encontrou?*

**Adélia** - Barreiras, não encontrei assim barreiras que se tomassem barreiras, eu acho que o tempo foi facilitador porque estamos a criar confiança porque não houve assim uma barreira, ela nunca me criou obstáculos, eu falo com ela, ela não sabia qual era o meu papel mas depois foi entendendo.

- *Tem facilidade de comunicar?*

**Adélia** - Se eu tenho? Eu acho que sim.

- *E acha que as famílias são sinceras? Que a família no caso...*

**Adélia** - Desta?

- *Sim.*

**Adélia** - A mãe é, ele não sei, porque ele não diz tudo, eu sinto isso porque ela tem dias que desabafa comigo que ele que ralha com ela porque ela não fez isto ou aquilo, tem cuidado com as senhoras, as senhoras vêm cá, ainda te cortam o pouco que tu recebes, tu estás a trabalhar mas também exige. Chega a casa e exige isto e aquilo e não compreende que ela não pode fazer mais porque não tem tempo, não pode porque os miúdos dão trabalho portanto é isto. Portanto ele não é sincero, tanto quanto eu me apercebo. Lá está, eu estou convencida que com o tempo também posso criar com ele uma relação melhor, neste momento não. Com ele vai demorar muito.

- *Está menos vezes.*

**Adélia** - Menos vezes, porque não há assim um diálogo tão fácil. Ela é mais sincera, ela diz, ela diz.

- *A dificuldade desse diálogo em relação a ele tem a ver com quê?*

**Adélia** - Eu acho que é a disponibilidade de tempo. Eu só o apanho, ele vem, chega ao meio-dia para comer e eu saio à uma portanto eu também não posso estar muito com ele, porque ele tem que ir embora, não é, portanto eu tenho que gerir aquele bocadinho da melhor maneira possível. Nem para que eles fiquem maçados com a minha presença, esteja a perturbar porque eu...

- *Como sente que a família vê o seu trabalho?*

**Adélia** - Depende, da parte dela, eu penso que é capaz de perceber que o meu trabalho que é importante, da parte dela penso que sim porque, quando venho cá, ou se calha de a encontrar no hospital ela conta-me tudo o que fez durante a semana, se os meninos estiveram doentes, se não estiveram. Em relação à família então ela é capaz de me, eu digo: olhe vou tirar um bocadinho para estar consigo, na próxima vez mais tempo mas eu agora tenho que ir pronto mas às vezes temos que fazer mesmo um esforço mas tenho que ir a outra família, tenho que ir tratar dum assunto e ela compreende: ah, pois vá, vá, depois passe cá que nós conversamos. Ela está sempre à espera que eu venha para desabafar um bocado.

- *Não sei se quer acrescentar alguma coisa.*

**Adélia** - Não, o que é que eu posso acrescentar, que com esta família dá-me um certo prazer trabalhar porque vejo que da parte deles há vontade em corresponder, querem aprender, em relação a algumas sinto-me frustrada mas com esta não. Nesta até temos prazer em dar até.

- *Mais uma vez obrigada.*

## Entrevista com a mãe, D. Emília

- *D. Emília como é que a senhora soube desse serviço, onde está a D. Adélia, como é que a senhora soube?*

**D. Emília** - Fui ao médico, lá falar com ele por causa do Fernando quando ele era pequenino e a D. Adélia uma vez começou cá a vir a casa e depois disse que ia lá à creche ver os pequenitos e ver o Fernando e começou a ser também por causa do Fernando e do Rubem.

- *O que é a que a senhora esperava, o que é que esperava desse serviço? Quando a procuraram, quando começaram a vir aqui, o que é que a senhora esperava?*

**D. Emília** - Pronto, não sabia, não sabia o que vinham fazer porque eu não sabia, uma vez o médico disse que isto era uma ajuda que vinham cá porque eram crianças assim com muitas necessidades, que vinham cá falar comigo para me ajudar, para me tentar ajudar aos meninos e assim mas.

- *Portanto a senhora acha que é uma ajuda?*

**D. Emília** - Sim, acho que é uma ajuda, têm me ajudado bastante, têm trazido muita coisa para os pequenitos e tudo, pronto tenho tido muita ajuda delas, tenho tido. Tem sido bons para mim, tem sido, tive médicos, e a Dra. Maria da Graça também e a D. Adélia tem cá vindo sempre me ajudar, eu até, pronto.

- *E como é que é essa ajuda? O que é a ajuda para a senhora?*

**D. Emília** - Não sei, não sei.

- *Ainda agora disse que a ajudavam!*

**D. Emília** - Sim, ajudam em roupas, em papas, pronto em coisas deles porque não sabia, pronto às vezes não sei o que havia de levar isto e aquilo, não sabia e elas têm-me dito sempre aquilo que \*\*\* como eu tenho alimentado os pequenos porque eu não sabia e nada nunca fui.

- *A sua família ajuda?*

**D. Emília** - De vez em quando até ajuda, de vez em quando, às vezes, a gente também tem umas zangas, e eles às vezes ajudam às vezes não ajudam, é conforme.

- *A senhora acha que está a correr bem este trabalho? Acha que está a correr bem?*

**D. Emília** - Acho, sim senhora.

- *Mudou alguma coisa na...?*

**D. Emília** - Sim, sim, os garotos era mais miseráveis, não sabia nada, casei-me não sabia nada, agora desde que a D. Adélia começou-me a dar mais apoio e eu falar com ela tenho sempre uma pessoa com quem desabafar às vezes as coisas, pronto que se passam, entre famílias e assim, desabafo sempre com a D. Adélia, digo isto e digo aquilo pronto e está melhor.

- *Acha então que houve benefícios para a senhora e para os filhos também?*

**D. Emília** - Sim, sim.

- *Para a família e para os filhos?*

**D. Emília** - Sim, sim, até com o meu marido foi melhor.

- *Com o seu marido também?*

**D. Emília** - Sim, sim. Porque ele dantes não era assim, nem queria saber nada nem isto nem aquilo, agora já não é bem assim, agora já, o dinheiro que ele ganha já é para os dois e pronto e se não há dinheiro, não há dinheiro para um não há dinheiro para outro e já pronto.

- *E os amigos a senhora tem amigos?*

**D. Emília** - Não, não tenho quase ninguém, não tenho ninguém, os meus amigos, onde eu vou ao domingo às vezes é para casa da minha mãe, para aqui para casa, lá com a minha cunhada e com a minha irmã, mais de resto não há aqui mais ninguém. Se não for a D. Adélia cá vir durante o dia, mais de resto não tenho cá mais ninguém. Aqui a minha sogra de vez em quando aqui.

- *A senhora acha que as pessoas que vêm aqui a casa preocupam-se com a senhora, com as crianças?*

**D. Emília** - Sim, sim, eu acho que sim, agora, não sei, mas eu penso que sim.

- *Que preocupações a senhora acha que elas tem?*

**D. Emília** - Às vezes de me ajudarem, dos pequenitos estarem bem, de não serem doentes, pronto, essas coisas assim, da alimentação deles, e tudo isso têm sempre ajudado, sempre.

- *Quem toma as decisões da família, quer dizer, quando é preciso decidir qualquer coisa em relação aos filhos, em relação à casa, quem é que toma as decisões?*

**D. Emília** - Não há ninguém, sou eu ou é ele, mais nada. Para os filhos e tudo sou eu, eu é que tomo tudo. Se faltar alguma coisa, sou eu que, é tudo.

- *O que é que a senhora gostaria que mudasse em relação à sua vida, em relação à sua família? Há assim alguma coisa que queria que mudasse?*

**D. Emília** - Oh, gostaria de ter a casa perfeita como os outros, ao menos isto aqui, pronto com águas e estas coisas todas e as dívidas pagas, isso é que conta muito.

- *Olhe, D. Emília, agradeço muito a colaboração da senhora. Está vendo que não foi nada de especial, pois não? Não sei se a senhora quer...*

**D. Emília** - Não. O que eu não sabia, não sei é pronto falar.

- *Não sei se a senhora quer dizer mais alguma coisa? Não há nada que queira acrescentar?*

**D. Emília** - Não, não preciso de dizer mais nada.

- *Então muito obrigada, sim.*

**D. Emília** - Obrigada.

## Entrevista com a Educadora Salete

- Eu fiz umas perguntas assim mais estruturadas, penso que não há problema, de qualquer maneira a Salete responde como achar, com o à vontade com que estivemos até agora. Como foi feito e por quem o primeiro contacto com as famílias?

**Salete** - Com a família da Olívia, quer um contacto, quer outro foram feitos antes do início do ano lectivo. Depois começou-se a desenrolar a minha acção mais rapidamente, digamos. O contacto com a Olívia foi feito por intermédio da Teresa que já tinha trabalho anteriormente e então viemos cá um dia propositadamente. A Olívia não estava em casa mas encontramos-la nos lavadouros e o primeiro contacto com a família da Ludovina, uma vez que a Ludovina já era acompanhada pelas técnicas de serviço social, foram essas técnicas que me acompanharam à casa da família e me apresentaram.

- Como se apresentou à família?

**Salete** - No primeiro caso, no caso da Olívia foi mais a Teresa que falou, a Teresa é muito mais expressiva, tem mais facilidade nos primeiros contactos. Para mais a Teresa disse à Olívia : olha, estás muito bem, eu vou-me embora, tu ficas com ela, falas com ela o que falavas comigo, estás à vontade, pronto. No segundo caso, também era o primeiro ano em que a Ludovina ia ter alguém a invadir o espaço semanalmente, pronto, eu disse que era educadora que estava ali com o objectivo não de criticar, de punir mas ia tentar ser uma amiga ao longo do ano, tentar ajudar a família a resolver alguns problemas, quando ela achasse que a minha intervenção era adequada e que ia tentar trabalhar principalmente com as crianças com as coisas que não teriam à partida se eu não viesse ter com elas semanalmente.

- De que forma obteve as informações sobre as preocupações, as prioridades, os recursos de cada família?

**Salete** - Isso exige um trabalho de equipa, às vezes são as próprias famílias que verbalizam umas vezes directa, outras vezes indirectamente, outras vezes são outros técnicos que também estão no terreno portanto, técnicos de serviço social, médicos, enfermeiros, psicólogos e muitas vezes nas reuniões que temos de intervenção precoce de equipa, muitas vezes também vamos ajudando, os profissionais vão se ajudando uns aos outros e vamos descobrindo coisas que muitas vezes se estivéssemos sozinhos não conseguíamos descobrir.

- Relativamente à família?

**Salete** - São eles. Às vezes basta uma pequena informação que vem do gabinete do médico ou duma visita ao domicílio que a técnica fez e pronto e depois juntas tentamos ajudar a família.

- As famílias com quem trabalha participaram na avaliação?

**Salete** - Avaliação?

- Refiro-me a estas duas só, que é o caso.

**Salete** - Avaliação vamos fazê-la agora no final do ano, como decorreu, na elaboração do P.I.A.F. das estratégias a utilizar, os objectivos, sim. Os objectivos foram definidos logo no início , outros vão se definindo, surge um problema vamos conversar e pensar o que será melhor, vamos progamar, vamos definir objectivos para essa etapa, vamos funcionando assim.

- Portanto se participarem no P.I.A.F. sabem que há um P.I.A.F. sabem o seu conteúdo, os objectivos?

**Salete** - Sim, sabem que é um documento sigiloso, por exemplo, uma das famílias, a família da Olívia não fiz isso, a outra nem sequer quis ficar com fotocópias, achou que esse documento não podia ficar com ela foi elaborado só pela senhora, não quis que ele ficasse, achou que devia ser uma coisa...

- Portanto foi ela mesmo que elaborou?

**Salete** - Aquela família, muitas partes embora tenha sido eu a escrever, foi ela que as verbalizou e que estão textualmente.

- Já lhe pediram algum tipo de assistência, quer dizer vários tipos, pode ser suporte emocional, informações?

**Salete** - Já.

- Sim?

**Salete** - Quer numa família, quer noutra. Aliás eu sempre que posso disponibilizo-me, mesmo para, na segunda família, mesmo para a D. Ludovina ir ao dentista, uma vez que ela não tem ninguém, muitas vezes já me ofereci para ficar com a Vânia, para ela se poder deslocar. Outras vezes, no caso da Olívia , problemas que viveu e que vive, muitas vezes ela procura-me mesmo. Salete , hoje estou. Mais o primeiro caso, procura-me muitas vezes para falar.

- Para subsídios e isso é mais com a Assistente Social?

**Salete** - Para subsídios, as duas famílias já estavam a ser acompanhadas pelas técnicas, já lhes tinha sido atribuído o rendimento mínimo, quer a uma quer a outra. Há coisas pontuais em que eu também intervenho de alguma forma, por exemplo, se a Olívia me diz: eu não vou ao médico porque não sei aonde é e não tenho dinheiro, eu junto da técnica de serviço social tento que seja arranjado o dinheiro ou que alguém arranje. No caso da Ludovina também, no caso da Ludovina também. Se é preciso, houve uma altura em que o marido esteve desempregado por motivos de saúde, e eu junto das técnicas disse: nesta altura é preciso mais cuidado em relação aos alimentos, passa-se esta situação.

- Que pessoas das famílias com que trabalha estão envolvidas, além da mãe que já referimos nestes casos, há alguém mais envolvido?

**Salete** - No caso da Olívia , eu trabalho com os dois meninos no ABC, o trabalho directo é aí, depois trabalho com a Olívia . Com o Mário, uma vez que ele está a trabalhar, hoje é a terceira vez que me encontro com ele. Nas vezes que tento estar com ele, tento ser simpática mas com quem eu passo as horas é com a Olívia . No caso da Ludovina, as duas meninas mais velhas estão na escola na hora em que eu estou em casa dela, as meninas estão na escola, em casa está a D. Ludovina e os dois mais novos. É essencialmente com esses , com o pai nunca tive contacto. Sai sempre, chega tarde.

- Quem é que acha que toma decisões na família? Na decisão de levar a consulta, de entrada na escola, de escolha de escola?

**Salete** - Eu penso que são as mães embora ache que como considero que em determinados aspectos ainda são demasiado submissas mas se calhar também são as mães também por uma questão de dar jeito aos pais.

- Sente que, digamos, na família o chefe é ela em geral ou é só nesses aspectos com os filhos?

**Salete** - É difícil responder, elas são talvez as que dão a cara, que estão na luta primeira mas se calhar eles são os donos do nariz, penso que é assim.

- Mesmo no caso da Olívia ?

**Salete** - Sim, também.

- É?

**Salete** - Se não fosse assim ela não se sujeitava a determinados momentos que o casal vive de conflito muitas vezes, essas cenas de pancadaria.

- Qual a sua principal prioridade para cada família com que trabalha?

**Salete** - A principal prioridade para as duas famílias é tentar melhorar as crianças em questão, esse é o objectivo primordial. Nestas duas e em todas. Depois os objectivos mais específicos são, aí são diferentes. No caso da Olívia , o objectivo primeiro é tentar

compreender que o papel de mãe é importante, não é só tê-los e prepará-los para ir para o infantário, é dar muito dela, muito afecto para que eles se sintam bem, para que um dia possa ter também o carinho deles. Esse é o aspecto primeiro. Tento que a Olívia se aperceba do quanto é importante o papel de mãe e depois também ao nível da higiene também tento que ela se aperceba que esse aspecto é importante, é esse um dos objectivos. No caso da Ludovina é tentar que ela também sinta que alguém que se preocupa com ela, com a família e com ela e está ali e se for preciso conversar dez minutos, conversamos, se precisar de uma hora conversa-se porque acho que é uma senhora que precisa muito de diálogo, de alguém que tire tempo para olhar para ela, a conversar com ela. Depois é o caso da habitação tem havido a tentativa de se arranjar a resolver o problema de habitação. Consideramos todos que não é humano.

*- Acha que há alguns aspectos do funcionamento dessas duas famílias que se alteraram desde o início do seu trabalho?*

**Salete** - Eu penso que sim, sempre, por muito pouco que fique, eu acho que este contacto, estas horas que nós profissionais investimos, eu quero acreditar que sim, que se pode deixar sempre uma pequena sementinha.

*- Que se alterou no funcionamento, quer dizer os pais são mais confiantes no seu papel parental, por exemplo? No caso da Olívia concretamente?*

**Salete** - Sim, isto funciona assim, se nuns dias saio dos contactos com a esperança de caminhada, às vezes até há um retrocesso. Diremos que, não sei explicar, se às vezes estamos convencidas que o nosso papel até foi forte, que se conseguiu conquistar mais uma etapa, no momento a seguir, às vezes até parece que afinal não foi conquistada, nem sei se calhar se ficou, é muito difícil de explicar.

*- E acha que isso tem a ver com quê? Quais as razões para que isso aconteça? Esses avanços e retrocessos?*

**Salete** - Nós não nos podemos esquecer que cada família tem uma história muito própria e às vezes por muito que conheçamos da família, às vezes há um dadozinho que não nos foi transmitido, que não conseguimos apreender e se calhar às vezes somos nós técnicos que temos mais expectativas do que as que devíamos, se calhar também é isso.

*- Acha que tem facilidade de comunicar com as famílias, que elas são sinceras?*

**Salete** - Eu tento, não, tento, por vezes eu não concordo com o que as pessoas fazem ou dizem mas nos minutos que estou com estas famílias eu tento dar o máximo, tento sentir-me bem e sobretudo que elas se sintam bem, porque elas é que estão a ser invadidas na sua privacidade.

*- Acha que é uma invasão?*

**Salete** - Eu acho que sim, principalmente de domicílio, eu acho que sim. Não me venham cá com histórias, nós em casa, nós sabemos, há amigos e amigos, há aquelas visitas e visitas. E com algumas pessoas estamos muito mais abertas, muito mais serenas de espírito do que com outras. E acredito que para as famílias sejam dolorosos os primeiros contactos, tragam inquietação, eu acho que sim.

*- Que estratégias é que acha que pode utilizar para o envolvimento da família? Acha que há barreiras no envolvimento?*

**Salete** - Não, barreiras não digo, que sinta barreiras, de facto é em determinadas situações há mais um mimo, mais uma atenção. Às vezes basta uma coisinha, só uma pecinha de roupa, a família se está a atravessar uma fase que não tem dinheiro, se nós trouxermos um quilincho de açúcar não é mendicância mas pronto são os presentes que nós oferecemos aos outros. Às vezes são flores e chocolates, para estas famílias, uma pecinha de roupa, usada ou não, um rebuçado para a criança, são estratégias que nós às vezes usamos e que sai a nosso favor.

*- E acha que as famílias se sentem bem com esse tipo de...?*

**Salete** - De carinhos, acho que sim.

*- Portanto, já disse que não tem dificuldade em comunicar? Acha que as famílias são sinceras naquilo que dizem?*

**Salete** - Olhe, na família, na primeira família, na da Olívia, muitas vezes é sincera, às vezes eu sei que o diálogo não está a ser completamente verdadeiro mas muitas vezes deixo embarcar pronto entro no jogo porque sei que há muitos técnicos no terreno e eu não estou a dizer que também não. Se calhar, às vezes sem querer, até com o olhar, perante determinados testemunhos da família, nós temos um ar punitivo, então às vezes compreendo perfeitamente essas pequenas mentiras, esse jogo em que nos querem enrolar e muitas vezes entro nele e não critico. A segunda família, considero que o diálogo é cuidadoso mas que é sincero.

*- Como sente que a família vê o seu trabalho?*

**Salete** - Eu penso que veem bem, pela forma como me recebem. Eu penso que aceitam, as duas famílias. A Olívia, muitas vezes procura-me no ABC, bate à porta da sala onde estou e diz-me: olhe, venha cá que eu preciso de falar consigo. Portanto, se fosse uma pessoa que não aceitasse o meu trabalho, se calhar basta receber-me em casa. Quanto à segunda família, eu acho que também recebe, principalmente o Rui, que já conhece o barulho do carro e vem doido logo para a estrada. Porque nota-se que estava à espera daquele mimo e daquela hora. Acho que me recebem bem.

*- Portanto não acha que exista dificuldade de comunicação com elas? Comunicação real?*

**Salete** - Não, penso que não. Nem tudo corre sempre bem, não é, mas pensa que não.

## Entrevista com a mãe, D. Olívia

*- Eu peço desculpa pelo que aconteceu mas era muito importante para nós a sua colaboração. Eu vou fazer perguntas mais ou menos como fiz há pouco, podem não ser exactamente iguais mas é o mesmo tipo de perguntas. Uma das coisas que eu queria saber era como é que a senhora conheceu este serviço? Já me disse que foi através da D. Joana, não é e como é que conheceu? Foi a D. Joana que veio cá?*

**D. Olívia** - A D. Joana é que me procurou.

*- E o que é que a senhora esperava deste serviço quando a D. Joana apareceu, a senhora esperava o quê?*

**D. Olívia** - Dar apoio aos meninos e dar-me apoio a mim, não é e ela sim ela deu, não tenho razão de queixa, ela sempre me deu. Ela precisa de alimentos ou assim, ela é que ia pedir às escolas secundárias, não tenho razão de queixa.

*- Então acha que está a correr bem?*

**D. Olívia** - Sim.

*- Que esse trabalho está a correr bem?*

**D. Olívia** - Sim.

*- Mudou alguma coisa na sua família?*

**D. Olívia** - Estou bem, é só o problema da mais velha.

*- A senhora preocupa-se com a mais velha? Como se chama a mais velha, Sandra, não é?*

**D. Olívia** - Sílvia.

*- Quantos anos tem?*

**D. Olívia** - Tem nove.

- *E a senhora preocupa-se com ela porquê, não vai bem na escola?*

**D. Olívia** - Não, porque está em Tribunal e não vem para mim.

- *E acha que mudou alguma coisa na sua família em relação a... depois que começou a ter este apoio houve assim alguma coisa que mudou?*

**D. Olívia** - A minha família é os meus filhos e é ele e a D. Salete. Eu digo na cara dele, tenho mãe e sogra. O que é que tenho?

- *A família da senhora mora longe, não é? E quais são as suas preocupações maiores em relação aos seus filhos?*

**D. Olívia** - Olhe, pagar esta mobília, pagar esta, pagar a do quarto, renda da casa, assim essas coisas.

- *Mas eu estava perguntando não as preocupações em geral mas as preocupações com os filhos, com a sua família já disse que era...*

**D. Olívia** - É só a Silvíia mais nada.

- *Acha que a pequenina está bem?*

**D. Olívia** - Está.

- *A Mariana, não é?*

**D. Olívia** - O Luís também está, é só aquela.

- *Então acha que está sendo ajudada, é? Acha que sim, que está sendo ajudada?*

**D. Olívia** - Sim.

- *E a sua família ajuda?*

**D. Olívia** - Em geral, quando elas cá vem trazem-me arroz, massa, azeite, essas coisas todas mas como elas são de longe nem sempre vem cá, não é.

- *Claro. E a família do seu marido?*

**D. Olívia** - Nada, está ali mas eu digo, nem nada.

- *E os amigos, tem amigos?*

**D. Olívia** - Eu não tenho, só tenho, não tenho, só tenho ali a D. Salete.

- *Então a D. Salete família e a D. Salete amiga?*

**D. Olívia** - Não tenho mais ninguém.

- *Em relação, quando tem que decidir qualquer coisa assim da família, em relação aos filhos ou ir para a escola ou comprar qualquer coisa, já falou que comprou estes móveis?*

**D. Olívia** - Sou eu que decido.

- *É assim Sr. Mário, o senhor não dá palpite, dá?*

**Sr. Mário** - Eu não.

**D. Olívia** - O que eu fizer...

**Sr. Mário** - Está tudo bem.

- *Acha que as pessoas que vem aqui a sua casa preocupam-se com a sua família?*

**D. Olívia** - A D. Salete por exemplo, mais ninguém se preocupa.

- *Preocupa-se como? Como é que a senhora acha que ela se preocupa?*

**D. Olívia** - Porque pronto, eu conto alguma coisa e ela: então Olívia como é que vai, a situação já resolveu? Eu desabafo com ela e ela vem-me perguntar se já está tudo.

- *Se já melhorou? Olhe, D. Olívia, eu agradeço mais uma vez, a senhora está satisfeita com este trabalho?*

**D. Olívia** - Estou.

- *Agradeço mais uma vez, peço desculpa pelo que aconteceu e espero que agora tenha corrido melhor.*

**D. Olívia** - Não faz mal.

- *Obrigada.*

#### **Entrevista com a mãe D. Ludovina**

*Dª Ludovina, não é?*

**D. Ludovina** - Detesto esse nome.

- *Detesta?*

**D. Ludovina** - Nunca me trataram por Ludovina, nem mesmo a minha Mãe! É que eu calhei de ter o nome das duas avós, logo eu. Aos outros deram nomes curtiinhos. A mim deram Ludovina Maria das Dores.....Ah!

- *E como é que a chamam?*

**D. Ludovina** - Lú

- *Ah Lú é um nome bonito! Olhe Dª Ludovina como eu já lhe expliquei à senhora como é o tipo de trabalho que estou fazendo, gostaria de lhe fazer algumas perguntas. Como é que a senhora conheceu este serviço? Lembra-se como foi?*

**D. Ludovina** - Acho que foi a Assistente Social. Foi a Assistente Social.

- *E depois a senhora procurou ou ...*

**D. Ludovina** - Não eles é que mandaram para cá. Foi serviço por encomenda.

- *E o que é que a senhora esperava deste serviço, deste tipo de serviço?*

**D. Ludovina** - Não esperava nada! Deixei-me ficar quieta para ver. Eu aqui não conheço muita coisa.

- *E como é que acha que está a correr?*

**D. Ludovina** - Para mim está a correr bem. Pelo menos pela primeira vez interessa-se em fazer alguma coisa. Porque antes... por pintar, fazer letras.

- *O Rui, não é? Começou a interessar-se pelas letras depois que começou a ter este apoio.*

**D. Ludovina** - Antes era um bocado reguila demais para fazer algumas coisas.

- *Acha que mudou alguma coisa no funcionamento familiar, em relação aos filhos, em relação a si própria, acha que mudou alguma coisa, que houve alguma melhoria que este contacto com este serviço tenha...*

**D. Ludovina** - Continua na mesma, como sempre. Foi mais na maneira do Rui ser, melhorou. Porque ele era um garoto que não falava com ninguém, tinha um medo, muita vergonha, ele agora já conversa, já brinca, já não tem medo das pessoas. Como é o único menino aqui... Não há mais meninos nas redondezas para ele brincar nem nada.

- *A escola é longe?*

**D. Ludovina** - Um quarto de hora daqui. Vai com a irmã, apanha a irmã na escola.

- *Quais as maiores necessidades, as maiores preocupações em relação aos seus filhos, a sua família ?*  
**D. Ludovina** – Claro, que todos fiquem bem nos estudos.  
- *Mas as coisas estão correndo bem, não é ?*  
**D. Ludovina** – Espero bem que sim. Agora conforme vierem as notas, já vou ver.  
- *Essa é então a sua maior preocupação.*  
**D. Ludovina** – É. É mais a casa. Arranjar melhorias. O estudo deles.  
- *Quando fala em melhoria é arranjar uma casa melhor, é ?*  
**D. Ludovina** – Sim, maior, principalmente.  
- *Acha que está sendo ajudada por este serviço ?*  
**D. Ludovina** – Acho. Que é bom, ele está a desenvolver bem. Está a brincar bem. Vai fazendo uns trabalhos. O rendimento também dá uma ajuda.  
- *Tem o rendimento mínimo, então. E esse rendimento mínimo foi conseguido através da Assistente Social, é ?*  
**D. Ludovina** – Sim.  
- *E a sua família ajuda ?*  
**D. Ludovina** – Não eu não tenho praticamente contacto nenhum com familiares, a não ser com a minha mãe.  
- *Mas, porque moram longe ou por...*  
**D. Ludovina** – É, uns moram longe. Moram na Alemanha, a maior parte. E mesmo assim por questões, problemas familiares, digamos. Por exemplo não quero aceitar ajuda do meu pai e mesmo ele nunca se ia lembrar de dar.  
- *E que tipo de ajuda é que esperava ? Se fosse possível ter ajuda da família, que tipo de ajuda é que esperava ?*  
**D. Ludovina** – Para mim bastava um bocadinho de apoio deles e que se lembrassem de mim também. Mas como estamos muito afastados... Não vejo o meu pai já faz... foi há uns 15 anos a última vez que o vi. A minha mãe é que quando pode, dá-me apoio em tudo. Dá-me dinheiro, manda roupas para os netos. Agora coitada, está a cuidar da mãe dela.  
- *Então a sua mãe também está na Alemanha?*  
**D. Ludovina** – Não, ela está em Lisboa. Foi cuidar da Mãe dela.  
- *E amigos. Tem amigos que a ajudem ?*  
**D. Ludovina** – Não. Não tenho amigos. Nem conhecimentos. Estou cá há um ano. A única amizade que eu tinha era a filha do vizinho, mas esta está na Inglaterra, foi para lá. As amizades que eu tinha, já foram há muito tempo.  
- *Quem é que toma as decisões na família, por exemplo é preciso...*  
**D. Ludovina** – A respeito dos filhos sou eu. Não deixo que se metam. Eu é que estou a maior parte do tempo com eles, é que sei. Sou eu.  
- *E em relação aos outros aspectos da família ?*  
**D. Ludovina** – Conforme o que for preciso. Discute-se e já está. Conforme o que for preciso. É meio a meio, também conforme o assunto que for.  
- *Este horário em que a D<sup>a</sup> Salette vem aqui, é um horário que lhe convém ?*  
**D. Ludovina** – Estou sempre em casa.  
- *Não trabalha fora, não é ?*  
**D. Ludovina** – Não  
- *E na Alemanha, desculpe...*  
**D. Ludovina** – Na Alemanha estudava.  
- *Acha que as pessoas que vêm aqui a casa, não sei se vem só a D<sup>a</sup> Salette, se a Assistente Social vem também...*  
**D. Ludovina** – Vem de longe a longe.  
- *Sim, preocupam-se com a sua família ?*  
**D. Ludovina** – Preocupam-se bastante até  
- *Sente-se ajudada, então.*  
**D. Ludovina** – Sim.  
- *E no trabalho com o Rui a senhora participa ?*  
**D. Ludovina** – Ai não. Tenho que ficar aqui com ele porque ele tem muita imaginação para fazer certas coisas. Eu sempre gostei de ver os trabalhos dele.  
- *D<sup>a</sup> Ludovina, muito obrigada pela colaboração da senhora. Não sei se tem alguma coisa que ache que seja importante dizer, ou que queira perguntar.*  
**D. Ludovina** – Fazem bem o trabalho que estão a fazer, acho que é isso que interessa.  
- *Mais uma vez obrigada.*



## Entrevista com a Educadora Ana

*- Como foi feito e por quem o primeiro contacto com a família?*

**Ana** - No caso da Carla foi feito por mim, foi feito por mim sozinha uma vez, já sabia que o Vitor tinha nascido com más formações e com lábio leporino tinha essa informação do Centro de Saúde e de algumas pessoas da comunidade e depois pronto fui lá porque já sabia que o menino ia precisar de apoio e também porque a Carla vinha, tinha vindo uma carta da maternidade para o Centro de Saúde e para a Segurança Social só soube mais tarde que tinha vindo porque a Carla também precisaria eventualmente dum acompanhamento psicológico, pronto e foi assim, fui lá e estava lá a Carla e estava a mãe. E nesse dia até estava o pai também e as irmãs, estavam todos. Quer dizer, foram aparecendo e pronto e disse quem era, lembro-me que pedi desculpa por estar lá e se estivesse a incomodar pronto que me ia embora. Disse qual era a finalidade, que em princípio iria dar apoio, pronto ao menino, dentro dos apoios educativos, do âmbito da intervenção precoce mas que eles podiam achar que não era necessário. Eles receberam-me logo muito bem e depois a partir daí vou passando sempre. Pronto, a Carla não sei se é suficiente.

*- Acho que sim.*

**Ana** - Agora das outras famílias...

*- Portanto, já está englobando as outras questões que eu lhe ia pôr, que era como se apresentou e que informações deu à família, pronto mas já...*

**Ana** - Claro que há famílias que a informação é diferente consoante as famílias, a forma de falar também é diferente, por exemplo com a D. Piedade e com o Sr. Laurindo, os avós da Aida, são pessoas que têm mais dificuldade em perceber até como é que funcionam os serviços e se eu falar que pertença aos apoios, isso para eles não lhes diz, normalmente não diz nada, não é, pronto. Eu digo que sou educadora, que vou brincar com a criança, que vou acompanhar e se eles precisarem de alguma coisa, que os posso orientar, qual será o melhor sítio para eles recorrerem mas em termos de explicações formais tem que ter outro tipo de explicação. A primeira vez que eu fui ao Sr. Laurindo e à D. Piedade portanto a família já estava sinalizada e na altura foi uma colega que estava ali com a zona de Matinha que conhecia, já não estava lá mas conhecia que me indicou, foi quando eu fui para os apoios educativos que me indicou e foi comigo para ver algumas famílias portanto passou os casos, vá lá. Em relação à Teresa portanto eu fui uma das pessoas que faz parte do núcleo da intervenção precoce de Alvar, é a enfermeira Albertina, enfermeira Albertina Mendes que uma vez me telefonou para eu ir, se eu podia ir lá porque tinha uma menina entrado na urgência, que era a Olívia, que tem bronquite e que tinha estado e que estava lá e que ela tinha detectado que ela não tinha nenhuma vacina e já tinha três anos de idade, pronto. E então eu fui lá e já nessa altura falei lá com a Teresa, foi uma abordagem um bocado formal na altura porque a enfermeira também teve receio, porque ela já demonstrava aqueles receios em relação ao serviço social e pronto e também achava que além de tudo ninguém a queria ajudar, como continua a achar. E foi através do hospital depois eu perguntei se podia um dia ir lá a casa e ela disse que sim e depois passei algumas vezes em casa. Também não forcei muito, muito porque eu sentia-a muito desconfiada e pronto tem sido, e foi assim, não sei o que é que...

*- Como obteve informações das famílias sobre as suas preocupações, prioridades, recursos?*

**Ana** - Normalmente é sempre conversando, não é porque depois cada, às vezes vamos preenchendo, temos o P.I.A.F. para preencher com a família, claro não se preenche logo no início porque também, logo com uma série de papéis para a família preencher mas por exemplo, com a Carla, como ela também tem outro nível de, até de escolaridade já consegue acompanhar melhor o P.I.A.F. e tudo mais, tanto que está lá em casa com ela e poderá ficar mas às vezes as famílias sentem-se um bocado, houve famílias por exemplo que não sabiam escrever e diziam. Ó Ana mas escreva e leve porque senão aquilo vai-se sujar e pronto, se bem que o P.I.A.F. devia ficar sempre com as famílias. O que é que aconteceu? A Carla já é capaz de fazer um levantamento dos recursos através do próprio P.I.A.F. porque diz lá, o que é que temos de bom na família, o que é que temos de mau, o que é que conseguimos, o que é que os amigos dão, o que é que os serviços, pronto, é mais fácil. Nas outras pessoas às vezes seguimos um bocadinho aquela estrutura do PIAF mas é muito oralmente, não é, muito a conversar, até porque as pessoas normalmente necessitam muito de conversar da sua vida e depois acabam por dizer tudo, todos os recursos que têm, às vezes não se lembram de alguns recursos, às vezes nós mais facilmente lhes dizemos: então mas também tem aqui esta vizinha que é tão sua amiga e tal. Ah, realmente é verdade, às vezes as pessoas não estão atentas.

*- As famílias com que trabalha, já me respondeu minimamente, participam na avaliação e no plano de intervenção?*

**Ana** - Sim, sim, participam se não for duma forma, como eu disse muito estruturada, é duma forma oral e depois na criança também, se então e agora acha que ela já fala mais, o que é que acha que mesmo por exemplo, a família mesmo da Aida, houve uma altura que a avó me disse: aí, há ali uma menina que está num apoio que era uma terapeuta da fala, eu já estive também para arranjar também os papéis, a avó dela disse que era melhor se calhar porque a Aida fala pouco. E eu nessa altura também estive a falar com eles sobre isso, que na altura era muito cedo, a Aida tinha dois anitos, embora ela tenha uma atraso pronto a nível de terapia não ia poder ter acompanhamento de terapia da fala nessa altura, quando primeiro ainda tem... Mas faz-se essa avaliação, não é.

*- Já lhe foi pedido por alguma família algum tipo de assistência, assistência no sentido de informações, suporte emocional, informação sobre serviços ou sobre o próprio problema da criança?*

**Ana** - Eu acho que todas elas pedem muito. Às vezes não pedem directamente, às vezes está implícito na conversa mas não pedem directamente mas nós vimos que elas pedem porque dizem: ninguém me ajuda e porque eu não sei a quem me dirigir e porque há uma vizinha que até tem mas não sei aonde é que ela foi, com quem é que ela foi conversar e porque é que uns conseguem e outros não e a Caritas dá a este e a mim não dá e pronto. Mesmo em relação às crianças é mais difícil, é engraçado que é mais difícil pedir em relação à criança directamente do que em relação à família e àquilo que acham que necessitam, se bem que isso vai beneficiar a criança, não é. Normalmente tem a ver com condições de habitação, tem a ver com a alimentação, pronto são coisas que beneficiam a criança. Mas em relação às crianças normalmente quando são crianças pequenas, eles acham que ainda é porque são pequenos, que ainda não mas por exemplo, no caso que eu disse da Aida foi um pedido de ajuda directamente em relação àquilo que ela estava a conseguir ou não.

*- Quem é que nas famílias que apoia toma decisões em geral e em particular as que dizem respeito à criança?*

**Ana** - É assim, os homens mandam sempre aparentemente, não é. Na educação, normalmente são as mães, quer dizer isto é assim mesmo que, eu estou-me a lembrar duma outra família, quer dizer, mesmo que o pai ache que é o, quem manda lá em casa é o pai porque isso tem que ser, é um bocado cultural, doutra forma não é aceite. Em relação aos miúdos, às crianças, não é, aí tu é que vês essas coisas dos miúdos, tu é que, a mãe é que trata dessas coisas mas claro que quando é uma coisa mais séria, eles também dão, eu acho que eles também dão...

*- E outras decisões em relação à família não são elas, são mais eles ou não?*

**Ana** - É assim, eles desestabilizam mais. Eu acho que a maior parte das famílias de intervenção precoce, os problemas que têm é por causa dos maridos, pronto, dos pais das crianças. Normalmente eles são mais alcoólicos, batem mais, gastam mais, trabalham

menos portanto normalmente o elemento que destrutura a família nas famílias que eu tenho acompanhado, habitualmente é o homem. E a mulher habitualmente é a mais lutadora ou eventualmente quando é a que, se bem que prejudicar é um bocado difícil estar a dizer isto mas quando a mãe é o elemento mais desestabilizador isso normalmente é porque... Ah, já sei, às vezes quando são elas isso foi porque aconteceu alguma coisa relativamente ao relacionamento com o marido que provocou este desgaste e que elas acabaram por desistir. Mas normalmente os maridos são elementos desestabilizadores. E portanto tentam mandar mas muitas vezes quem orienta em termos práticos e quem consegue ter alimentação e quem consegue ter as coisas e os subsídios, aliás muitas vezes o rendimento mínimo vem em nome das mães. Na maior parte dos casos vem em nome delas.

- É interessante. *Que pessoas das famílias com que trabalha estão envolvidas?*

Ana - As pessoas na família?

- Na família portanto...?

Ana - Normalmente estão todas mas podem, há famílias em que têm menos contacto... Às vezes há pessoas que eu não encontro tanto porque estão a trabalhar ou porque não estão em casa mas normalmente, como estas famílias são famílias também que a nível de emprego têm algumas dificuldades, normalmente consigo contactar com a mãe, o pai ou os avós pronto. Havia uma criança que eu contactava mais com a ama porque não conseguia apanhar, que a avó estava a trabalhar, pronto, se fosse de manhã é que conseguia falar com a avó, se eu fosse de tarde ela já estava a trabalhar noutro sítio, já era difícil mas depois ia à ama, pronto é mais complicado contactar com os pais quando as crianças estão nos jardins do que quando estão em intervenção precoce porque a intervenção precoce vamos a casa e encontramos quase sempre toda a gente.

- Qual a sua principal prioridade para cada família com que trabalha?

Ana - Isso é muito complicado, para ser uma prioridade geral é se calhar é primeiro que tudo que sintam que eu quero ser amiga, que não quero perturbar, que não quero avaliar, que não quero modificar no sentido negativo, quer dizer não criticá-los pela forma como vivem ou pela forma como gastam o dinheiro. Acima de tudo, que eles se sintam que eu seja bem vinda, principalmente isso, depois daí, depois das pessoas criarem empatia e me aceitarem e gostarem que eu passe lá é muito mais fácil e depois a seguir vem tudo o resto.

- *Que aspectos do funcionamento da família se alteraram, das famílias, destas não é, se alteraram desde o início da intervenção?*

Ana - É assim, estas coisas são mínimas, não é muitas vezes. Em relação à Carla acho que houve muita coisa que se alterou, acho que realmente, acho até que é o salto maior que foi dado porque agora as coisas já vão acontecendo porque também vai crescendo e as alterações vão acontecendo. Mas o grande salto principalmente numa família completamente fechada em relação ao problema que tinha, em relação a não querer sair à rua com o menino, não querer expor a ninguém, uma família um bocado revoltada. Aí acho que foi um salto muito grande, acho que foi realmente e depois... E depois o quê, a nível da confiança, eles eram muito desconfiados em relação a toda a gente porque toda a gente ia lá simplesmente para ver como é que, onde é que o Vitor tinha os problemas e que aspecto é que o Vitor tinha, pronto e a confiança. E acho que eu signifiquei também um bocadinho, não sei se está a ver, se é pretensioso da minha parte mas acho que representei um bocadinho da confiança nos outros serviços. Porque em relação ao Serviço de Saúde, pronto eles viram que realmente tinham que recorrer e que era importante para o Vitor e que podiam fazê-lo e que até deviam porque até as pessoas não desconfiar tanto de toda a gente. Em relação à família da Aida, muita coisa se conseguiu também porque embora eles continuem a achar que estão numa situação muito má, quando eu comecei a acompanhar a família a Aida era uma criança que dependia muito da avó e a avó era uma pessoa que não cuidava muito bem dum bebé, inclusivamente a sopa... A sopa era uma vizinha que tinha que fazer e que moer porque eles nem tinham varinha e também ela já nem sabia o que é que havia de dar, o que é que não havia de dar mesmo com os cuidados de saúde era muito complicado e ainda é, ainda é, eles têm grandes dificuldades, nesse aspecto. O rendimento mínimo veio ajudar bastante, houve alteração com o rendimento mínimo porque eles tinham dificuldades económicas enormes... Era da Aida, não era...

- Estávamos a falar...

Ana - Estávamos a falar das alterações, não era?

- Exacto.

Ana - Em relação à...

- À Aida, os avós da Aida.

Ana - A Aida, sim eu ouvi eles, a Aida foi entretanto para a creche, antes ia e não ia portanto era uma situação mais instável, agora vai sempre pronto. Por acaso naquele dia estava, é mais por ser esta fase do verão porque isso houve alturas em que ela tinha que tomar medicamentos e que nem sequer os avós sabiam como é que lhes haviam de dar os medicamentos, quer dizer... Pronto e foi muito importante a creche porque elas davam-lhe principalmente os medicamentos lá e depois era só ao fim de semana que tinha que se recomendar e pronto eles têm evoluído, entretanto já fizeram obras. Eles nem sequer tinham casa de banho, também foram tomando consciência de que era realmente necessário, claro que ainda há muita coisa, são coisas que se calhar as pessoas dizem, durante, este já é o terceiro ano se calhar já devia, mas só se consegue muito lentamente, até porque as possibilidades deles são muito poucas.

- Acha que...?

Ana - Desculpe, eu esqueci-me da Teresa, da menina da Teresa. Em relação à Teresa, por acaso acho que não houve alterações mas eu vou à Teresa num ano cinco vezes no máximo ou fui, desde que ela veio porque ela fica um bocado mais fora da minha zona. Eu já tinha dito, aquela zona já nem sequer seria da minha intervenção mas e também porque pronto por haver muitas situações, eu já lhe tinha dito que ela era uma criança que nem sequer estava em lista, era uma criança de apoio de retaguarda. Por exemplo, agora a minha perspectiva até é que em relação ao ano se calhar elas deverão entrar mais na lista mesmo, as crianças porque depois também há muitas dúvidas porque é assim, há famílias que precisam por uma série de factores mas também pela criança e há famílias em que nós vemos a criança, a criança está bem e a família é que precisa de muito. E depois surge a grande questão que é assim, nós somos educadoras, não é, portanto nós temos que lutar por aquelas famílias, em que a criança poderá apresentar sinais de atraso ou de algum problema, não é e às vezes os problemas estão mais centrados na família, não tanto, está bem que a intervenção precoce é centrada na família também, o enfoque é na criança mas é centrado na família mas é preciso ver os dois lados, não é. E aqui por exemplo, no caso da Teresa as crianças estão bem desenvolvidas quer dizer têm um crescimento bom a não ser aquele problema que tinham com as vacinas, não se justificava estar a deixar outras crianças para pegar naquela família.

- Acha que as famílias estão mais confiantes no seu papel parental, o bem estar emocional das famílias melhorou?

Ana - Quer dizer, acho que, infelizmente não tenho o poder de conseguir ser o suporte emocional das famílias. Em relação à Carla até acho que tenho bastante peso nesse aspecto, acho que sim, acho que ela que se apoia emocionalmente muito em mim. A família não tanto principalmente, a família também mas principalmente ela, ela muito e mas em relação às outras. Em relação à D. Piedade, por exemplo, eu também acho que sim, seu eu for mais vezes, mais vezes conversar facilmente, é mais fácil mas também a Aida normalmente está na instituição e portanto eu vou menos a casa, só vou, vou algumas vezes mas não vou tanto. Em relação à Teresa ainda não desenvolvemos as duas uma relação suficientemente próxima, talvez, portanto ainda é...

- *Encontra barreiras para o envolvimento das famílias?*

Ana – Barreiras em que aspectos?

- *Qualquer tipo de barreira, da própria família, para o envolvimento no trabalho?*

Ana – Sim, quer dizer há sempre barreiras, não é mas com as crianças, em termos de trabalho com as crianças não, em termos de, normalmente as barreiras que eu encontro é nos serviços, nunca é nas famílias, não sei, as famílias acho que nunca fazem, nunca criam muitas barreiras, algumas sim, mas nestas não, acho que não, nunca.

- *Tem facilidade de comunicar?*

Ana – Quer dizer, eu acho que sim.

- *E acha que as pessoas são sinceras consigo?*

Ana – Eu acho que sim, acho que às vezes até contam coisas, acho que às vezes para algumas sou das únicas que... Acho que para algumas pessoas eu também quando chego sou uma pessoa com quem desabafo muitas vezes. Já não sei se me perdi, vem lá o comboio. Em relação à sinceridade acho que às vezes quando no princípio as pessoas não sabem bem e eu quando me apresento às pessoas não sabem bem quem eu sou e para o que venho, não é. Por muito que se goste inicialmente da pessoa não se sabe e ainda por cima nos dias que correm muitas vezes já há surpresas e portanto às vezes há famílias que tentam utilizar os nossos serviços para aquilo que são as suas necessidades, não é e portanto aí se puderem, se acharem que têm mais vantagens com isso mas normalmente não mentem, só se for nesse sentido porque ou no sentido de, às vezes a gente vê que não estão a dizer, quase que não é o mentir para mim, acho que não é o mentir. Por exemplo, eu chego e a menina está toda suja ou está e a mãe diz assim: aí, ainda agora lhe dei banho, como é que ela já está assim. Claro que eu sei que a mãe quer agradar, não é... Pronto mas isso nem acho que isso seja mentira, é no sentido de nos agradar, quer dizer, às vezes distorcer um pouco a realidade para que eu possa ficar mais satisfeita.

- *Como sente que a família vê o seu trabalho?*

Ana – É assim, depende da família, não é, dependem das famílias. A família da Carla tem uma percepção diferente da família da Aida pelas condições em que vivem, e pronto uma série de outras condições de vida. Mas penso que quer uma quer outra que vêm numa forma positiva. A Teresa acho que ainda não teve tempo de ver nada porque acho que ainda também não houve uma intervenção sistemática, a intervenção tem sido muito pontual.

- *Olhe, muitíssimo obrigada.*

#### **Entrevista com a avó D. Piedade**

- *Olhe, D. Piedade antes de mais muito obrigada, por aceitar.*

D. Piedade – Não tem nada a agradecer.

- *Olhe, uma pergunta que eu queria fazer à senhora era como é que conheceu este serviço? Portanto este serviço que a D. Ana faz, como é que a senhora conheceu?*

D. Piedade – Olhe, minha senhora, como é que hei de explicar, eu Ana a sozinha com o meu marido e com o pai e depois ela abandonou a filha e eu fiquei com a filha com quatro meses. Eu estava no hospital com esta perna partida, estava inutilizada, estava no hospital e ela abandonou a filha e o pai tomou conta dela e ficou ali. Mais tarde, a D. Ana apareceu aqui e perguntou se a gente queria levar a menina para o Centro, que ia para o Centro. Depois naquela maré a gente pagava, veio o abono da menina e a gente pagava quatro mil e duzentos escudos, era o abono que ia tudo para lá. E fomos ter ali com uma vizinha de cima que é lá, intrometida lá disso, do Centro, lá do padre e começámos a pagar só dois mil e duzentos escudos todos os meses, está pago, não devemos nada. Agora tem outro coisinho para ir no passeiozinho, de todos somos quase os primeiros, não sou rica, não mas para aquela menina vai tudo. E então, é como lhe digo à senhora, aqui a D. Ana veio mais uma D. Luísa, que era acolá das Telheiras e começaram-me a falar, a falar para levar a menina para o Centro, para levar a menina para o Centro, que me ajudavam e têm sido muito minhas amigas, não posso dizer nada, minha senhora, não posso dizer mal de ninguém. A Ana tem sido uma amiga muito minha amiga, todas as semanas me vem cá visitar, agora não, porque a gente tem andado a fazer um trabalhito lá para cima, para o patrão que é brasileiro. Porque eu sou inutilizada, não posso trabalhar, estou cega do olho direito, da perna não posso trabalhar, mas vou eu mais o meu marido e vai fazendo, para este patrão e vai ganhando algum porque o ordenado não dá para a gente pagar água, luz, tudo, tudo, não dá. A senhora desculpe, mas a D. Ana tem sido muito minha amiga.

- *Então, como é que a senhora acha que está a correr este trabalho?*

D. Piedade – Eu acho que para a D. Ana que não pode ser melhor, ela até arranjou por causa do Dr. Paulo vir aqui ajudar a casa, ela disse-lhe que eu que estava inutilizada e fez queixa a ele e depois o meu filho tinha-me batido a mim, ao meu homem e tivemos que pagar no hospital e tivemos que pagar uns poucos de contos, fiquei com o restito e pagámos a quem devíamos e depois não chegou para tudo, nem metade. Depois fomos obrigados a pôr aqui aquele quadro cá fora da luz e pôr a instalação lá dentro, foi quase setenta e tal contos. Depois eu tinha pedido à Ana se ela pedia outra vez ao Sr. Dr. Paulo se me vinha dar uma ajudazinha para botar o forro agora para baptizar a menina em Agosto. Ela disse que lhe ia dizer, tenho filhos lá fora mas eles foram por esse mundo fora para ganhar para eles, também não me podem dar a mim, se eles foram para governar a vida deles não podem vir dar ao pai nem à mãe. O meu homem já está com sessenta e três anos, eu já tenho cinquenta e seis. O mal foi eu cegar do olho direito e agora pedi à D. Ana que era se ela me pedia outra vez ao Sr. Doutor para ele se me dava uma ajudazinha para forrar a casa. Quando está a chover, chove cá dentro só a telha assim por cima, chove. Ela disse que ia falar com ele, que ia falar com ele, não chegou a falar por jeitos mas ela também agora não tem muito porque a menina vai para o centro vai, quando não vai tem que ter a porta fechada, que ela vai para acolá para a torneira, abre a torneira, está a torneira ligada, tem a torneira aberta todo o dia.

- *Então a senhora acha, o que é mudou depois que a D. Ana começou a vir para cá?*

D. Piedade – Mudei bem, mudei bem como é que hei de dizer porque dão-me apoio à garota, no centro, dão-me apoio depois a pedir ao doutor, ao Dr. Paulo para ver se dava uma ajuda, arranjei o quartinho de banho, botei portas novas na casa e então pronto, mais a instalação, mas a gente agora como não tenho posses, por agora para o forro da casa.

- *Quais são as preocupações que a senhora tem mais com a Aida, com a sua família, o que é que a preocupa mais?*

D. Piedade – Olhe, minha senhora, eu não lhe sei explicar, olhe com a Aida, ela com o abonozinho dela e o avô vai ganhando, como tenho aquele bocadinho que me dão agora, ela fome...

- *É o rendimento mínimo?*

D. Piedade – É sim, são vinte e dois mil e duzentos escudos, são vinte e três e qualquer coisa, ele está com trinta e nove parece-me, não sei quanto, mas se lhe der na cabeça é capaz de ir comprar iogurte para a garota, é capaz de ir comprar tudo e mais alguma coisa. Se não lhe der, é só para desperdiçar e fazer maus tratos em casa. Agora com a garota a gente com respeito a dizer assim, a gente não somos capazes de a manter, somos. Agora para o baptizado, as minhas filhas disseram: ó mãe, olhe, a gente a ir da Alemanha de propósito para o baptizado da garota, olhe a gente ajuda com alguma coisa o que é que você quer: olha, filha com o

porquito tão pequenino não vou agora matar o porquito. Olhe, mãe só se convida os padrinhos e convida só o pai, mas ele já fez oitenta e um anos, coitado tem oitenta e um anos, vá lá que vai ao baptizado da bisneta. Coitadinhos, eles querem-me ajudar mas também...

- *A sua família ajuda?*

**D. Piedade** – Os filhitos, quer dizer, eles a princípio ajudavam-me, agora este pôs-se no poleiro, então já que é ele que manda no poleiro.

- *É o filho da senhora?*

**D. Piedade** – É, o pai da garota, está com trinta e três anos e não dá nada para ajuda da casa, não dá nada. Eu agora tenho andado aqui até neste vizinho, agora a irmã veio buscá-lo, porque a irmã disse: olha que eu vou-te ajudar ao baptizado da tua filha. Mas tu hás de dar uma limpeza na casa, assim qualquer coisa na casa. Oh, oh, oh e depois agora os irmãos não nos ajudam nada porque pensam que ele que está, os irmãos pensam que ele que me está a dar alguma coisa. E não está a dar nada e eles telefonam: ó mãe você está bem, você está bem? Estou, filho, está tudo bem. Telefona a minha nora, está tudo bem? Está sempre tudo bem, depois não quero estar a chateá-los, prefiro estar a passar fome e sede e maus tratos, sem dizer nada. Quando ela veio a minha Marta, então queres fazer o baptizado, agora parece mal não ter o tecto na casa, olha, vai ser agora dobrado o ordenado do teu pai e o meu agora em Julho, depois tu ajudas alguma coisa. Ó mãe, está bem, vamos lá a ver se a gente pode ajudar. Eu agora, estava assim mais necessitada, mais necessitada mesmo era do forrito da casa, é cimento como aqui. Olhe, não podendo ser.

- *Quem é que decide as coisas aqui em casa, quer dizer, quem em relação à Aida, em relação a outras coisas, quem é que decide as coisas, quem é que manda, digamos?*

**D. Piedade** – É o meu marido, é. É o meu marido que compra, ele é que vai buscar e dá-me ordem para, vais ao supermercado, vais acolá e trazes e compras, chega-se ao fim do mês, a gente deve do leite, do iogurte, do azeite, do vinagre, do sabão, umas cervejitas para ele beber. Isto é verdade, bebo também, minha senhora, não vale a pena ser mentirosa também bebo um bocadinho de cerveja, com um bocadinho de sumo ou às vezes até um pacotezinho de vinho que me dá para uma semana inteira, não vale a pena estar a mentir, que é verdade. Mas credo, aí desculpe, quem paga tudo é o meu marido. É tudo o meu marido que paga as contas.

- *A senhora acha que as pessoas que vêm aqui a casa, por exemplo, como a D. Ana que se preocupam com a senhora, com a Aida?*

**D. Piedade** – A D. Ana preocupa-se. Essa é muito minha amiga, desde que a conheci disse assim para ela há bocado, eu não conheço de lado nenhum mas foi por confiança na brincadeira, mas foi ela que me deu um grande ajuda. Ela é que me deu assim, até o meu marido, deu-lhe assim nas ventitas para trás, deu sim senhora, é o que me tem valido muito.

- *Gostaria que as pessoas deste serviço fizessem mais alguma coisa pela senhora, pela Aida, pela família, acha que o serviço poderia fazer mais alguma coisa?*

**D. Piedade** – Minha senhora, não lhe sei responder a esta resposta.

- *Então...?*

**D. Piedade** – Eu preciso de tanta coisa mas não sei responder à senhora a essa resposta, não sei, eu preciso de tanta coisa, minha senhora, eu não quero riqueza, não quero brios, precisar, precisava de muita coisa, aliás, o que eu queria mais na minha vida era o azulejo no chão da casa e era o forrozito, o mais assim, olhe, um lençolito e um cobertorito, ainda se vai arremediando mas tenho padecido muito e tenho poupado muito e trabalho muito e trabalhei muito. Casei tinha dezassete anos, o meu pai era muito mau para mim, batia à porrada, que deu cabo de mim à porrada e a minha falecida mãe, já lá tem o pago, eu fui obrigada a casar, tão novita fui obrigada a casar por causa de sair de lá de casa, não tive sorte nenhuma com os pais. Agora, o meu marido, graças a Deus, em princípio, eram seis filhos, uns de cada lado, ó pai, eu quero pão, outro lado: ó pai, eu quero chicha, ó pai eu quero água, ele andava a trabalhar na fundição, andava a ganhar, andava a ganhar vinte e sete escudos por dia, chegava-se ao fim do mês, eram seis filhos, recebia quatrocentos escudos de abono e comprar o pão e a comprar o leite, comprar tudo, para onde é que ia o dinheiro. Vivíamos acolá naquela casita, uma casita alta que está ali acima, a gente só pagava cem escudos de renda, fez-nos ordem de despejo, fomos para o Tribunal, sabe Deus como, ajudaram-nos aqui a fazer um cotezito, mas só foi o tijolo, sempre vivi em cima das pedras, as pedras eram grandes, a Aida aqui em cima da pedras grandes, parecia as pedras duma calçada, sei lá, depois com uma reformazita, foi para vinte e sete, foi para vinte e agora está com trinta e nove. Então, uma vez uma brincadeira um irmão meu trouxe-me estas tintazitas e estes azulejos, é o meu irmão também que me tem valido.

- *Portanto a senhora acha que as pessoas que vem aqui a casa preocupam-se com a senhora?*

**D. Piedade** – Preocupam-se porque vêem que estou inutilizada, minha senhora, o que a senhora vê, olhe cega deste olho, que não posso ver nada e depois dá-me cabo deste. Parti primeiro aqui o artelho estive no hospital não sei lá que tempos, o Natal passei-o, a senhora está a ver que tenho ali as chapas, olhe, quero caminhar não posso, quero trabalhar não posso, ele também sozinho também se vê triste. As pessoas chegam, os vizinhos todos: Ó Piedade venha cá, venha cá, você já fez a comidinha, eu não, venha cá, traga um tacho e venha cá abaixo, venha cá acima. Não tenho nada que dizer dos vizinhos porque vêem que eu não posso trabalhar, que não estou a fazer manha.

- *Se a senhora pudesse mudar alguma coisa, o que é que mudava em relação à ajuda que tem?*

**D. Piedade** – Mudar como, minha senhora...?

- *Melhorar, quer dizer, melhorar a ajuda que tem, o que é que gostaria que melhorasse?*

**D. Piedade** – Olhe, minha senhora, sabe o que eu queria, era um bocadinho de azulejo para o chão, ali para a salita e era só o forrozito, já não pedia mais nada a ninguém, já nem pedia porque ali com o forrinho da casa, com o azulejinho no chão, com algumas coisinhas que eu tenho da minha poupança que as minhas filhas me deram ao princípio tinha uma casa como ninguém, assim olhe... Sou é assim, a senhora quer ir ver?

- *Não, não, muito obrigada.*

**D. Piedade** – A casa é assim em cimento, por cima é só a telha por cima, não tem coberto mais.

- *Está por acabar, não é?*

**D. Piedade** – Está por acabar porque a gente, tivemos uma ordem de despejo, tivemos que vir embora para aqui a correr, depois os vizinhos, dormia aí...

- *Então a senhora tem a ajuda dos vizinhos também, os vizinhos ajudam?*

**D. Piedade** – Os vizinhos não nos dão dinheiro, não me dão nada nem tão pouco, só se a gente disser assim: ó fulano, você empresta-me um conto de réis, você empresta-me cinquenta ou você empresta-me vinte ou você... uma ajudazinha assim para coisas, não tenho nada que dizer dos vizinhos, também não sou má para ninguém. Agora agradeço muito à D. Ana porque foi uma senhora muito minha amiga que me tratou de botar para lá a garota, está sempre a ir.

- *E acha que a Aida melhorou depois que começou a ir para lá?*

**D. Piedade** – Melhorou que ela não falava, ela não falava. Depois a D. Ana foi mais eu, foi comigo e a D. Berta também fomos com ela a Alvar à SAP com ela a ver se ela tinha algum problema, porque a mãe tem uma pancadazita. Fomos ver se a miúda tinha

algum problema e a miúda não tinha problemas nenhuns. Depois por tudo e por nada desmaiava. Olhe que a minha filha, disse sempre a minha filha, ainda ela com quatro mesinhos, a senhora veja bem a minha menina não fala e anda sempre a desmaiar. Fomos para Alvar e a senhora que foi comigo, fomos para lá e ela disse: não, esteja descansada que a menina não tem problemas nenhuns. A senhora não tenha problemas que isto vai passando mas se não passar a senhora depois volta cá comigo. E isto ela com a idade vai passando. Assim foi. Ainda é um bocadito nervosa mas agora só de mês a mês é que ela, mas é de se enervar, andámos acolá no campo a mondar o milho, sabe Deus mas o senhor fez-me isto assim com estas gradezinhas e acolá em baixo no portão botou o portão. Ó Piedade, tenho o meu milho todo a estragar-se, você não vem lá mondar o milho que a minha mulher não pode nem sabe. Calor de rachar, eu vou por aí abaixo, eu disse à D. Ana, se calha o Dr. Paulo passar e pergunta se eu ando a fazer alguma coisa para fora. Mas eu andava a trabalhar aqui...

**Ana** - Mas não faz mal, o Dr. Paulo fica chateado é quando as pessoas não fazem nada.

**D. Piedade** - Eu depois também disse ao Dr. Paulo, ó senhor doutor eu também tenho que ajudar alguma coisa porque o meu, porque a gente, a água é paga, é tudo, tudo, a gente chega-se ao fim do mês, vai a puxar pela nota, como dizem a moda, fica sem nada.

- Olhe, D. Piedade agradeço muito a senhora ter aceitado responder a isto, é muito importante para o trabalho que eu estou fazendo e muito abrigada.

**D. Piedade** - Não tem nada a agradecer.

### Entrevista com a mãe Carla

- Antes de mais, queria-lhe agradecer ter aceite colaborar connosco. Como é que a Carla soube deste serviço?

**Carla** - Pronto, a minha mãe como ia tratar do leite do meu filho foi falar com o Dr. Paulo que faz parte do Centro de Saúde e então lá disseram à minha mãe se queria que eu tivesse uma rapariga que desse apoio. A minha mãe disse que sim, que queria, como eu estou sempre sozinha cá em casa, se ela podia cá vir para eu ter um bocado de companhia. E então e daí é que disseram que era capaz de vir cá uma senhora, e um dia cá apareceu, nesse dia estava sozinha e Graças a Deus que estou arrependida de muita coisa e ela explicou-me muito e muitas vezes ela pergunta-me como eu me sinto. Ela primeiro pergunta-me se pode, se não pode, ela é um bocado compreensível comigo e eu gosto, gosto da Ana, gosto do apoio que ela me está a dar, acho bom porque por exemplo se eu não tivesse apoio, só tenho a ajuda dos meus pais, para mim seria um bocado também estranha esta situação porque, como sou muito nova não tenho, por exemplo, um filho para mim estavam muito confusas as minhas ideias e...

- Estava dizendo que para si era importante este trabalho, não é?

**Carla** - Era, é muito importante porque ou é o meu filho a distrair-me ou é a televisão. Agora estou com a minha irmã cá em casa porque ela está de férias mas ela quer trabalhar agora. Então vou ficar outra vez sozinha, se não for a Ana vir cá me fazer companhia, dar trabalhos para eu me divertir, é um bocado chato porque às vezes também canso-me da mesma rotina: arrumar a casa, ver televisão, criar o meu filho. Não tenho mais nada que fazer, eu gostava da escola, escrevo, é divertido escrever, eu adoro escrever e então quando eu saí da escola fiquei um bocado desiludida, também então eu evitava fazer, mas a Ana traz-me trabalhos para eu fazer e eu acho, é uma coisa que eu gosto e muitas vezes ela pensa que eu fico desiludida mas não, eu gosto muito que ela me traga.

- Portanto deixou a escola?

**Carla** - Deixei, quando os meus pais souberam que eu estava grávida porque eu daí fui para Lisboa, os meus pais quiseram que eu fosse para Lisboa e eu então deixei a escola, deixei o primeiro período nem acabei o oitavo ano.

- Estava no 8º ano, estava bem?

**Carla** - Estava.

- E o que esperava deste trabalho com a Ana, quando lhe falaram desse trabalho, que vinha cá alguém, o que é que esperava? Tinha assim alguma ideia?

**Carla** - Eu nem sabia o que era uma pessoa assim dar o apoio, eu não sabia o que era, nunca tinha conhecido ninguém. Eu ao princípio pensava, pronto, eu não estava lá muito bem. Mais umas pessoas a quererem saber do meu caso, porque muita gente quando soube que eu estava grávida, assim muito nova, pronto falavam mal. E eu não queria dizer nada mas olha, mais umas pessoas para conhecerem o meu caso mas eu não sabia assim ao certo o que é que vinham cá fazer. Depois vi no primeiro dia que ela cá veio que ela me explicou, pronto, já fiquei assim com uma ideia o que é que ela vinha cá fazer a minha casa.

- E como é que acha que está a correr?

**Carla** - Bem, muito bem. Eu adoro fico contente quando a Ana cá vem, gosto que ela fale comigo, a gente tem uma conversa muito agradável, falámos sempre de tudo. É bom, é bom.

- Portanto houve alguma coisa que mudou depois que ela passou a vir cá?

**Carla** - Sim. Por exemplo, eu muitas coisas com o meu filho eu metade das coisas não sabia, ela traz-me livros, ela diz-me coisas que já fez com a filha, por exemplo, eu não sabia que os bebés comiam aos quatro meses, pensava que era aos três e ela é que me disse. Por exemplo, eu só hoje fui à médica sozinha porque quando eu vou à médica é sempre ela que me leva, é sempre ela que marca as consultas, é sempre, por exemplo, agora com a pediatra é ela que está a marcar, eu não estou a fazer nada.

- Portanto acha que é uma ajuda?

**Carla** - É uma ajuda muito grande, eu gosto.

- Que preocupações é que tem assim maiores consigo, com o seu filho, qual é a sua grande preocupação?

**Carla** - As operações, ele tem muitos problemas e o que me preocupa mais, por exemplo, é as pernas dele, como ele vai ter umas próteses, preocupa-me mais as pernas e as mãos porque ele tem os dedos muito deformados, não é, e preocupo-me muito quando ele for assim da minha idade depois vai-se sentir triste, rejeitado, não sei se vai ser rejeitado, não é mas se eu estivesse na situação dele também me sentiria muito mal, culpado não com ele próprio, mas culpado pelos pais, não é porque fui eu e o pai dele que tivemos culpa dele ter nascido assim.

- Acha que tiveram culpa?

**Carla** - Tivemos, tivemos porque se eu, não era, eu não estava bem formada para ter um filho e o meu útero não era assim muito grande, por exemplo as pernas dele nasceram assim porque não tinha espaço. Se eu esperasse mais um bocadinho, se isto não tivesse acontecido tão cedo, por exemplo, ele não sairia tão mal como saiu agora. Eu acho que nós somos culpados dele ter nascido assim.

- E a sua família ajuda?

**Carla** - Ajuda, os meus pais, principalmente o meu pai ajuda muito, se não fosse ele, não sei o que é que seria. É bom, eu gosto porque o Vitor tem tudo por causa dos meus pais, eu não posso dar nada ao meu filho porque eu não tenho idade para trabalhar. Os meus pais são culpados do mimo que ele tem porque os meus pais dão-lhe tudo e ajudam-me muito. Eu às vezes pergunto, tenho dúvidas, eu pergunto aos meus pais e eles respondem-me com a maior facilidade, eles já tiveram mais problemas na minha situação,

já estiveram mais tristes, como eles já superaram isto e agora é como o meu pai diz: é levar avante, eu ao princípio pensava que os meus pais não levavam esta coisa tão a sério, ficavam assim desiludidos, no princípio foi, mas agora, agora é o menino querido cá de casa.

– *E os amigos?*

**Carla** – Ah, não tenho amigos, porque eu saí da escola, não tive contacto com mais ninguém, os meus amigos... os meus pais são mais as minhas irmãs, a minha família, as minhas vizinhas que também gostam muito do meu filho mas amigos assim que eu tinha na escola não... Por exemplo, só tenho é uma Isabel, que é filha duma colega da Ana que veio cá a casa, às vezes escreve-me, esses é que são os amigos. Agora amigos mesmo não tenho assim grandes amigos.

– *Em relação ao Vitor quem é que decide as coisas?*

**Carla** – Sou eu, sou eu que decido se, pronto as coisas dele porque a minha mãe, ela já há muito tempo que não tem filhos, já se esqueceu e antigamente era uma maneira diferente de criar de agora. E por exemplo, as mães tem sempre aquele mais cuidado que as outras pessoas.

– *Acha que as pessoas que vêm cá a casa, penso que é só a Ana é que vem cá a casa, não é?*

**Carla** – E algumas vizinhas aqui de casa.

– *Acha que se preocupam consigo, com o Vitor?*

**Carla** – As pessoas que cá vem ver o Vitor não é preocupar, é mais ver como é que ele, é porque se ele fosse um menino normal, não é, se não nascesse com estas coisas que ele nasceu de certeza que as pessoas não vinham cá a casa. Podem mandar uma lembrança mas eles não vêm cá não é por preocupação, vêm cá para ver, por exemplo, hoje uma vizinha minha veio cá ver e hoje no posto médico, depois ela estava a falar como é que o meu filho era, lá às outras pessoas, não é bem preocupação, a Ana é que é preocupação, ela sim. Agora as pessoas aqui como isto é uma terrazita sem importância, o que elas querem é mais ver e contar às outras pessoas como é que é, não é de preocupação.

– *Pareceu-me, eu já vi isso, mas há, participa nas coisas que a Ana faz com o seu filho, quer dizer, acha que, por exemplo agora ela ter-lhe trazido estas sugestões, os móveis portanto participa nesse trabalho?*

**Carla** – Participo muito.

– *O que é que acha, o que é que gostaria que as pessoas deste serviço fizessem por si e pelo seu filho?*

**Carla** – Eu acho que mais nada porque eles já estão a fazer tudo o que podem, por exemplo, o leite, eles dão-me o leite. Eles costumam dar mais àquelas pessoas que têm dificuldades, não é mas eles dão-me leite a mim por o meu filho ter problemas e por eu ser jovem. Eu acho, eles não, pronto, eu acho que não deviam fazer mais nada porque afinal o filho é meu, não é, sou eu tenho que cuidar dele, não são os outros e eles já estão a fazer muito por mim. Eu sei se eu não tivesse o filho nada disto acontecia.

– *Se mandasse alterava alguma coisa, se tivesse assim poder para alterar alguma coisa em relação aos serviços, a qualquer coisa, mudava alguma coisa?*

**Carla** – Ah, não sei, não sei mesmo. Abria mais casas de, para assim para pessoas necessitadas, há muitas pessoas que se vê necessitadas que precisam e há muita gente que não olha por elas, dão mais àqueles que não precisam do que àqueles que precisam. Acho que abrir mais casas, fazia mais coisas por aquelas pessoas mesmo que necessitam, pessoas idosas, como pessoas jovens, por exemplo agora, aquele problema da sida primeiro só não se cura quem não quer, não é mas acho que abria mais casas para ajudar as pessoas no essencial.

– *Olhe, gostei muito de conhecê-la e mais uma vez muito obrigada, está bem.*

**Carla** – Obrigada, igualmente. Está, igualmente.

#### Entrevista com a mãe D. Teresa

– *Olhe, D. Teresa, acho que já entendeu o que é que eu pretendo com o trabalho e portanto queria agradecer desde já a colaboração da senhora. Como é que conheceu esse serviço? Este serviço em que a D. Ana faz parte, quer dizer, como é que conheceu?*

**D. Teresa** – Foi uma pessoa que apresentou à senhora, tomava conta de crianças há muito tempo, uma pessoa muito responsável e é muito dedicada e trata tão bem como se fosse uma filha.

– *Portanto foi alguém que veio e que lhe indicou a senhora. Como é que é o nome da senhora? D. Virginia? Portanto que indicou a D. Teresa, a D. Virginia foi tomar conta, já eram os três ou ainda não?*

**D. Teresa** – Não, era só a Olívia.

– *Era só a Olívia ainda.*

**D. Teresa** – Tinha um mês e dois dias quando veio para cá. Tem quatro anos, já vai para os cinco.

– *E é bom porque mora aqui perto, não é, isso ajuda, facilita, não é? E como é que acha que está a correr este trabalho?*

**D. Teresa** – Vai bem, cuida bem dos meninos, eu posso ir a qualquer lugar e sinto que estou à vontade, não fico preocupada, não é.

– *Claro, confia na senhora?*

**D. Teresa** – Pois, eu ainda tenho alguns de pouca idade. Tenho aqui um de dois anos que foi para a creche e o menino chegou à escola e não queria ir, eu quero a minha má Gina. A professora dizia: anda cá, não chores não quero, tu não prestas, a minha mãe Gina é que é boa, eu quero a minha mãe Gina para mim.

– *Sim, sim.*

**D. Virginia** – Para eles a mãe Gina é que é boa. Olha é uma ama dele que eu já tenho vários desses assim.

– *Sim, sim, já cresceram.*

**D. Virginia** – Cresceram, ainda estão, já estão alguns casados, até.

– *Que maiores preocupações é que a D. Teresa sente em relação às crianças, em relação à sua família, quer dizer que preocupações maiores é que tem?*

**D. Teresa** – Não lhes poder proporcionar um futuro bom. Ter um trabalho melhor para que lhes possa dar tudo razoável, que eles possam estudar, não é e poderem estudar.

– *Gostaria que eles estudassem, não é? A senhora acha que está sendo ajudada?*

**D. Teresa** – Ajudada só se for da parte da ama, mais ninguém, não tenho ajudas de mais ninguém, não tenho subsídios de ninguém, é só o meu trabalho.

**D. Virginia** – Ela precisava mesmo ser ajuda. Que eu vejo tanta gente... e ela não tem. É só o trabalho dela. Não acho justo. Eu vejo tanta gente a ser ajudada, ela não tem ajudas nenhuma, ela só o trabalho dela, não acho isso justo, que ela precisa mesmo, ela tem

muitos filhos. Ela além disso tem mais dois em Lisboa e também precisam dela. De vez em quando também lhe manda, não é. Uma já tem quinze anos, não é?

**D. Teresa** – Já e outra com doze.

- *Tem duas meninas mais, é?*

**D. Virginia** – Eu acho que a assistência social ou o governo ou de alguém haviam de ajudá-la, havia de ter uma ajuda, nem vêm ver a casa, ela podia estar numa casa melhor, está ali num curral assim se pode dizer, coitada, que é uma casa fraca a casa de banho é fraca, ela vem-se aqui lavar a minha casa e assim e ao domingo, ela precisava que se arranjasse porque já me disseram que na Matinha estavam lá umas raparigas que elas tinham subsídio para jovem, para pagar na renda da casa.

- *Mas a Teresa já tem que idade?*

**D. Teresa** – Eu já passei dos trinta, mas acho que não tem...

**D. Virginia** – Até é mais vantagem uma mulher nova para empregar-se é mais fácil e ter mais comodidades do que por exemplo...

**D. Teresa** – Tenho que falar com a assistente social mas por causa dos meninos, não é...

**D. Virginia** – Os meninos estão bem, eu estimo os meninos como se fossem filhos meus. O meu marido esteve mal e morreu, ele à última da hora, na altura em que morreu estava a falar nas meninas, Deus me livre. O meu filho mais velho adora as meninas, a minha filha que está no Porto a viver, tem um menino da mesma idade da Dianinha, quem é que a veste é a minha filha que lhe dá muita roupa e muita coisa. Eu acho que a

**D. Teresa** precisava de ser ajudada.

- *A senhora nunca procurou, D. Teresa?*

**D. Teresa** – Eu já fui à Segurança Social, dei mudança de residência de Lisboa para cá, dizem que é deste computador e nunca mais vai nada para a frente. Já fui duas vezes...

- *O computador agora é que é responsável pelos erros, é a desculpa, não é?*

**D. Teresa** – Pois, depois fica para mais tarde, depois diz que tem os papéis...

**D. Virginia** – Eu arranji mesmo uma senhora que andava aí que é minha amiga, para arranjar ou qualquer coisa assim, porque ela precisa de muito leite, manda-lhe uns quilitos de arroz...

**D. Teresa** – Uma vez por mês ou assim.

**D. Virginia** – É uma vez só por mês mas aquilo não é nada, ela gasta pelo menos quase dois litros de leite por dia.

**D. Teresa** – Os três bebem, de manhã e à noite.

**D. Virginia** – Só de manhã e à noite, fora o menino que às vezes toma mais leite mas as meninas nem que elas comam o comer, eu dou-lhes sempre um grande copo de leite. Ao lanche agora dou-lhes um copo grande.

- *E a sua família ajuda?*

**D. Teresa** – Eu não fui criada com a minha família, estou muito distante da família. A família existe ou não existe.

- *A D. Teresa é que diz o que quiser.*

**D. Virginia** – Posso falar ou não? Sabe o que é, eu tenho pena da D. Teresa porque ela tem, tem lá uma irmã ou duas que são amigas delas mas as outras andam lá a governar a vida delas, a mãe quando ela era pequenina, bebé pequenina, deitou-a ao caixote do lixo e depois essa menina foi apanhada por uns senhores, por uns alentejanos, não foi, alentejanos ou qualquer coisa assim e os alentejanos é que tomaram conta dela mas aos dezasseis anos morreram. A D. Teresa teve que fazer que lutar para viver, quer-se dizer, ela coitada, já tem ali umas coisas atrás que lhe doeu nem é como a senhora nem como outra que tivemos o nosso pai e a nossa mãe, sempre são nossos pais e sempre ajudam-nos, eles são tudo para a gente e ela não, coitada, ela, a mãe fez-lhe aquilo e ela não liga à mãe, acho que viu a mãe uma vez ou duas não liga à mãe pronto a mãe também é uma mulher. Se ela botou o filho no caixote do lixo, já era para não tratar. Depois daí a D. Teresa coitada tem trabalhado isto já vem detrás porque ela coitada é diferente de termos um pai e uma mãe, a senhora se calhar também teve um pai e uma mãe, por muito pobres que eles sejam, até muito coiso que eles sejam são sempre os nossos pais, sempre nos ajudam. Nem que eles deixem de comer, eles dão para a gente, a D. Teresa não teve nada disso. Teve lá esses senhores que foram amigos dela, uma morreu, aos quinze anos, aos quinze anos é que ela precisava deles. E é assim.

- *E os amigos, tem amigos que a ajudam?*

**D. Teresa** – Não tenho ninguém, não sou de cá, sou de Lisboa.

- *E mesmo em Lisboa não tem amigos, não...?*

**D. Teresa** – Eu fui criada no Alentejo e depois do Alentejo é que fui para Lisboa.

- *O que é que a senhora gostaria que as pessoas que vêm cá ou que fizessem por si, o que é que gostaria que fizessem?*

**D. Teresa** – Sei lá, acho, o governo podia ajudar mais um pouquinho quem precisa.

**D. Virginia** – Ela o que queria mais era uma casita para ela viver. Nem que fosse uma casa velha.

**D. Teresa** – Ela é pequenina.

- *A sua casa é pequenina, não é?*

**D. Virginia** – Porque ela não pode ir para uma casa de renda grande porque ela não tem possibilidades de a pagar.

**D. Teresa** – Mesmo assim pago vinte contos ali, é muito pequenita.

- *Claro.*

**D. Teresa** – E o quarto de banho só tem a sanita, não tem mais nada.

- *A D. Teresa não voltou então à Segurança Social?*

**D. Teresa** – Eu fui lá há tempos, disseram que iam ver, que era o computador, que iam ver.

- *Tem receio que lhe tirem os filhos, é? Porque parece-me que é tão, foi tão espontânea a forma como a senhora reagiu quando eu cheguei...*

**D. Teresa** – Eu tenho casos, há uma moça em Outeiro que esteve a criar os filhos, um com quase seis anos e outro, a outra menina que tem oito anos, ela e a mãe a criar os filhos e a assistência social, teve que ir um mês para fora, teve em França ou não sei quê e voltou e o pai fez um processo contra ela, nem o pai ficou com os filhos e a segurança social tirou-lhe os filhos.

- *Por isso sente que corre algum risco, não é? Apesar que os defende muito, pois disse-me logo que mesmo que fosse assistente social, não havia...*

**D. Teresa** – Só se me matarem é que me tiram os meus filhos, caso contrário, eu não deixo ir.

- *Mas mãe, é mãe.*

**D. Virginia** – Sim mas se a D. Teresa tiver doente, tiver que ir a um sítio qualquer

**D. Teresa** – Porque acho que não é justo uma pessoa sacrificar-se e pronto, criar os filhos e pagar tudo e depois sem mais nem menos, vêm e levam os filhos.

- *De qualquer maneira os filhos não são objectos, não é? Mas isso acontece muito. E as suas meninas em Lisboa estão bem?*

**D. Teresa** – Estão com a avó, já são crescidas, elas mais cedo ou mais tarde a avó também já tem muita idade, elas vão querer vir para o pé de mim mas, a avó já tem sessenta e tal anos, quase setenta.

- *E tem contacto com elas?*

**D. Teresa** – Sim, telefone, dia sim, dia não, telefone e elas também me telefonam. Até era para ir agora, não foi possível, a ver se vou lá mais uma semaninha. Também só estou longe delas há cinco anos porque quando posso, não é, foram sempre criadas comigo.

- *Olhe, D. Teresa, eu agradeço muito a senhora ter colaborado e espero que consiga ir resolvendo.*

**D. Teresa** – Só com esforço e muito trabalho, se estamos à espera de alguém que ajude, não ajuda nada. O Governo só ajuda quem não deve.

- *A senhora tem a sensação que não é ajudada por ninguém, não é?*

**D. Teresa** – Nesse aspecto das entidades que estão referentes a isso ninguém ajuda ninguém.

- *E o facto de ter vindo de Lisboa para cá também complicou porque lá tinha amigos, com certeza, não é?*

**D. Teresa** – Eu não tinha assim amigos, trabalhei, trabalhei, trabalhei como doméstica numa casa duma senhora, depois também o marido faleceu, ela foi para a terra, depois trabalhei assim em restaurantes, foi sempre o meu ramo. Depois casei e assim, não foi assim grandes amizades. E também Lisboa não era assim grande motivo porque Lisboa é a minha terra mas foi onde a minha mãe me abandonou e eu...

- *Mais uma vez muito obrigada.*